



รายงานฉบับสมบูรณ์
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

คำนำ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานกลางที่รับประกันความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลต่างๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้ขอความร่วมมือให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ต่อไป

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

กันยายน 2564

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร	20
2	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	22
3	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา	23
4	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการด้านโยธา	24
5	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา	25
6	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา	26
7	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา	26
8	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา	27
9	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา	28
10	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการด้านการศึกษา	29
11	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา	30
12	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา	31
13	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา	31
14	ความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา	32
15	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	33
16	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34
17	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35
18	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	36
19	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
20	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
21	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านกฎหมาย	38
22	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการด้านกฎหมาย	39
23	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านกฎหมาย	40
24	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกฎหมาย	41
25	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านกฎหมาย	41
26	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านกฎหมาย	42
27	ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น	43

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร	20
2	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	22
3	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา	23
4	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการด้านโยธา	24
5	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา	25
6	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา	26
7	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา	26
8	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา	27
9	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา	28
10	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการด้านการศึกษา	29
11	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา	30
12	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา	31
13	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา	31
14	ความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา	32
15	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	33
16	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34
17	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35
18	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	36
19	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
20	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
21	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านกฎหมาย	38
22	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการด้านกฎหมาย	39
23	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านกฎหมาย	40
24	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกฎหมาย	41
25	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านกฎหมาย	41
26	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านกฎหมาย	42
27	ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น	43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจำเป็นจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวต่อไป เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ในการประชุม ครั้งที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2557 มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง ในการประชุมครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2558 ได้มีมติเห็นชอบประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กำหนดให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้เทศบาลทราบ รายละเอียดตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 7 เมษายน 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะต้องสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ต้องมีสำรวจและมีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านอื่น ๆ ซึ่งในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน

ได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 11 ระดับคะแนน ดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบสั่งการเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี จึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปี 2564

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ชุมชนในตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการสำรวจ

- ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่ 12 หมู่บ้าน ในตำบลหนองช้างแล่น อำเภอยะยงต์ จังหวัดตรัง
- ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่อยู่ในตำบลหนองช้างแล่น อำเภอยะยงต์ จังหวัดตรัง
- ด้านความพึงพอใจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ใน 5 ด้าน คือ
 1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research Method) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 382 ชุด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1. ประชากรประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จำนวน 8,581 คน

2.2. ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 8,581 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 5%) ได้เท่ากับ 382 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อจำกัดของการสำรวจ

1. ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเฉพาะกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น
2. ผลการสำรวจได้กลุ่มตัวอย่างเพียง 4.45 %

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนในตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
3. ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

สภาพทั่วไป

ประวัติ/ที่ตั้ง

ตามประวัติความเป็นมา โดยชาวบ้านได้เล่าต่อๆ กันมา บริเวณวัดศรีรัตนาราม (วัดหนองข้างแล่น) ในอดีตเป็นหนองน้ำใหญ่และเป็นหนองน้ำที่ข้างพากันมากินน้ำ เล่นน้ำเป็นประจำ ชาวบ้านเรียกหนองน้ำดังกล่าวว่า “หนองข้างแล่น” และในเวลาต่อมาชาวบ้านพูดและเรียกจนแปลงเป็น “หนองข้างแล่น” มีความหมายว่า “การไม่หยุดอยู่กับที่จะต้องก้าวไปข้างหน้าตลอดเวลา” ใน พ.ศ. 2538

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างแล่น ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอห้วยยอดและที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างแล่น ตั้งอยู่ เลขที่ 56/1 หมู่ที่ 3 ตำบลหนองข้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง อยู่ห่างจาก อำเภอห้วยยอด ประมาณ 8 กิโลเมตร

เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างแล่น มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 46.48 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 29,050 ไร่

พื้นที่

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ โดยเป็นที่ราบสูงทางตอนเหนือและลาดต่ำไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้

อาณาเขต

- | | |
|-------------|--|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนาง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือและองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขอบ |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจั่ว |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี |

จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลหนองช้างแล่น มี 12 หมู่บ้านโดย มีครัวเรือน จำนวน 2,826 ครัวเรือน ประชากรชาย 4,237 คนประชากรหญิง 4,344 คน รวมทั้งสิ้น 8,581 คน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านยางยวน	396	419	815	260
2	บ้านห้วยน้ำเย็น	382	378	760	217
3	บ้านห้วยโขง	579	591	1170	455
4	บ้านควนเลียบ	236	281	517	183
5	บ้านหนองสองพี่น้อง	358	363	721	262
6	บ้านช่องเขา	519	516	1035	400
7	บ้านหัวเขา	195	187	382	111
8	บ้านป่ายาง	295	287	582	167
9	บ้านควนเลียบ	284	261	545	154
10	บ้านต้นส้มหม่าว	378	424	802	250
11	บ้านห้วยขี้แรด	213	223	436	130
12	บ้านวังหิน	402	414	816	237
รวม		4,237	4,344	8,581	2826

ข้อมูลประชากร ณ เดือน มีนาคม 2564

ข้อมูลจำนวนครัวเรือน ณ เดือน มีนาคม 2564

ภูมิประเทศ

โดยทั่วไปเป็นที่ราบ โดยจะเป็นที่ราบสูงทางตอนเหนือขององค์การบริหารส่วนตำบลและที่ราบต่ำทางทิศตะวันตกเฉียงใต้

สภาพเศรษฐกิจ

สภาพเศรษฐกิจมีการประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรมอาชีพหลัก ทำสวนยางพารา อาชีพเสริม การเลี้ยงสัตว์

สภาพทางสังคม

สภาพทางสังคม เป็นสังคมที่มีความผูกพันฉันญาติพี่น้อง มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เป็นสังคมที่มีชีวิตเรียบง่ายในแต่ละหมู่บ้านอยู่ติดต่อกัน การคมนาคมติดต่อสื่อสารได้สะดวก

โครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

เดินทางเข้าสู่ตำบลหนองช้างแล่น ได้ 2 เส้นทาง คือ ถนนเพชรเกษมจาก อำเภอห้วยยอดไปตามเส้นทางสู่อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ระยะทางประมาณ 12 กม. และเส้นทางสายห้วยยอด-รัฐภา ระยะทาง 6 กม.

การไฟฟ้า

ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน

การประปา

ราษฎรส่วนใหญ่ใช้น้ำจากบ่อน้ำตื้น ระบบประปาหมู่บ้าน และระบบประปาส่วนภูมิภาค ใช้ในการอุปโภคและบริโภค

อาชีพ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมพืชที่ปลูกได้แก่ ยางพารา ปาล์มน้ำมัน ไม้ผล และพืชผักสวนครัว

สถานที่ท่องเที่ยว

ถ้าเขาหัวแรด ภูเขาที่เป็นธรรมชาติมีพื้นที่ 50 ไร่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ด้านการศึกษา

การศึกษา

1. โรงเรียนระดับประถมศึกษา 4 แห่ง
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2 แห่ง

การศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น 2 แห่ง สำนักสงฆ์ 2 แห่ง และในแต่ละหมู่บ้านจะมีวัดตั้งอยู่เป็นศูนย์กลางของการประกอบพิธีกรรม และประกอบกิจกรรมทางศาสนาในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา

ประเพณีศิลปวัฒนธรรม

เขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีขนบธรรมเนียมประเพณีเหมือนคนท้องถิ่นทั่วไปทางภาคใต้ประเพณีที่สำคัญได้แก่ ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีงานเดือนสิบ และงานลอยกระทง เป็นต้น

การสาธารณสุข

ให้บริการด้านสาธารณสุข มีสถานีอนามัยตั้งอยู่ในเขต 2 แห่ง และแต่ละหมู่บ้านจะมีศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐาน 12 แห่ง

การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

มีการดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ให้กับผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส โดยดำเนินการในลักษณะมอบเบี้ยยังชีพให้ตามความเดือดร้อนของประชาชน

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ไม่มีปัญหาทางด้านอาชญากรรม ประชาชนอยู่กันอย่างสงบสุข มีป้อมตำรวจทางหลวง และมีป้อมยามตำรวจชุมชนตรวจตระเวนตามชุมชนในหมู่บ้าน

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ทรัพยากรน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำที่สำคัญที่ใช้ประโยชน์ในการเกษตรเพาะปลูก และการอุปโภคบริโภค ได้แก่ แม่น้ำตรัง และแหล่งน้ำจากเขื่อนท่าจิ้ว

ด้านการเมืองและการบริหาร

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ได้รับการยกฐานะเป็นสภาตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 ได้รับการประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

1. ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 5,921 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง 4,424 คน

คิดเป็นร้อยละ 976.50%

จำนวนบัตรเสีย 78 บัตร

คิดเป็นร้อยละ 19.63%

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 5,225 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง 4,316 คน

คิดเป็นร้อยละ 82.61%

จำนวนบัตรเสีย 251 บัตร

คิดเป็นร้อยละ 5.82%

1. สภากงศ์การบริหารส่วนตำบล

สมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน ดำรงตำแหน่ง คราวละ 4 ปี

- มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการคัดเลือกจากสมาชิกสภาฯ และให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

- นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง และมีรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้ง จำนวน 2 คน และแต่งตั้งเลขาธิการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน

3. พนักงานส่วนตำบล

- มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบการบริหารงานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแบ่งการบริหารราชการออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- (1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- (2) กองคลัง
- (3) กองช่าง

สถานะการคลังตลอดจนหลักการและแนวนโยบายการดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ดังต่อไปนี้

1. สถานะการคลัง

1.1 งบประมาณรายจ่ายทั่วไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ณ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2559 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสถานะการเงิน ดังนี้

- 1.1.1 เงินฝากธนาคาร จำนวน 36,789,038.80 บาท
- 1.1.2 เงินสะสม จำนวน 12,414,209.66 บาท
- 1.1.3 เงินสำรองเงินสะสม จำนวน 11,917,098.31 บาท
- 1.1.4 รายการที่ได้กัเงินไว้แบบก่อหน้ผูกพัน และยังไม่ได้เบิกจ่าย จำนวน - โครงการ รวม - บาท
- 1.1.5 รายการที่ได้กัเงินไว้โดยยังไม่ได้ก่อหน้ผูกพัน จำนวน 3 โครงการ รวม 542,523.00 บาท

2. การบริหารงบประมาณ ในปีงบประมาณ 2559 ณ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2559

(1) รายรับจริง จำนวน 24,788,495.88 บาท ประกอบด้วย

หมวดภาษีอากร	จำนวน	397,211.31 บาท
หมวดค่าธรรมเนียมค่าปรับ และใบอนุญาต	จำนวน	163,542.05 บาท
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	จำนวน	118,299.16 บาท
หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์	จำนวน	0.00 บาท
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	จำนวน	202,094.40 บาท
หมวดรายได้จากทุน	จำนวน	0.00 บาท
หมวดภาษีจัดสรร	จำนวน	14,623,534.96 บาท
หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	จำนวน	9,283,814.00 บาท

(2) เงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุวัตถุประสงค์ จำนวน 19,509,979.00 บาท

(3) รายจ่ายจริง จำนวน 15,302,176.10 บาท ประกอบด้วย

งบกลาง	จำนวน	461,136.00 บาท
งบบุคลากร	จำนวน	8,384,861.00 บาท
งบดำเนินงาน	จำนวน	4,114,454.59 บาท
งบลงทุน	จำนวน	101,724.51 บาท
งบรายจ่ายอื่น	จำนวน	0.00 บาท
งบเงินอุดหนุน	จำนวน	2,240,000.00 บาท

(4) รายจ่ายที่จ่ายจากเงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุวัตถุประสงค์ จำนวน 18,483,130.00 บาท

(5) รายจ่ายที่จ่ายจากเงินสะสม จำนวน 686,000.00 บาท

(6) รายจ่ายที่จ่ายจากเงินทุนสำรองเงินสะสม - บาท

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิด ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้าง ร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่จะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่ที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง และเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากร นอกจากนี้ ยังได้เน้นการส่งเสริม และสนับสนุนในด้านการศึกษาก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพโดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าองค์การ

บริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคาม ในการดำเนินการตามภารกิจตามหลัก SWOT องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ กำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ เป็น 7 ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (มาตรา 67 (1) , 16 (2))
- (2) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (มาตรา 68 (1))
- (3) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา 68 (2))
- (4) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (มาตรา 68 (3))
- (5) การสาธารณสุข โภคและการก่อสร้างอื่น ๆ (มาตรา 16 (4))
- (6) การสาธารณสุข (มาตรา 16 (5))
- (7) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา 16 (26))

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (มาตรา 67 (6))
- (2) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67 (3))
- (3) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ(มาตรา68 (4))
- (4) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68 (7))
- (5) การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16 (6))
- (6) การจัดการศึกษา (มาตรา 16 (9))
- (7) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (มาตรา 16 (10))
- (8) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16 (2))
- (9) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16 (5))
- (10) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา 16 (19))
- (11) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (มาตรา 16 (13))
- (12) การส่งเสริมกีฬา (มาตรา 16 (14))

(13) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (มาตรา 16 (20))

(14) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16 (21))

(15) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16 (22))

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 67 (4))

(2) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68 (8))

(3) การผังเมือง (มาตรา 68 (13))

(4) การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถาน
อื่น (มาตรา 68 (13) 16 (25))

(5) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16 (17))

(6) การควบคุมอาคาร (มาตรา 16 (28))

(7) การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (มาตรา 16 (30))

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา 68 (6))

(2) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (มาตรา 68 (5))

(3) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68 (7))

(4) ให้มีตลาด (มาตรา 68 (10))

(5) ส่งเสริมการท่องเที่ยว (มาตรา 68 (12))

(6) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68 (11))

(7) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16 (6))

(8) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16 (7))

(9) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16 (1))

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 67 (7))
- (2) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (มาตรา 16 (8))
- (3) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 16 (24))

ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 67 (8))

- (2) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67 (5))

ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16 (15))

- (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน (มาตรา 16 (16))

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจะแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุงเตาใหม่ ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วย การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ

หมายเหตุ : มาตรา 67 , 68 หมายถึง พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2556)

มาตรา 16 หมายถึง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ภารกิจหลักและภารกิจรองที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการ

ภารกิจหลัก

1. ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร
6. ด้านการส่งเสริมการศึกษา
7. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจรอง

1. การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณี
2. การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
3. การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน

สมาชิกสภา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1.	นายสมพงษ์ จันโพธิ์	ประธานสภาฯ	
2.	นายสมพร ภิรมย์	รองประธานสภาฯ	
3.	นายอนันต์ ฉางแก้ว	ส.อบต. หมู่ที่ 1	
4.	นายกิตติศักดิ์ ศรีสง	ส.อบต. หมู่ที่ 2	
5.	นายชำนาญ อ่อนชาติ	ส.อบต. หมู่ที่ 2	
6.	นายสุวิชาญ นาคแท้	ส.อบต. หมู่ที่ 3	
7.	นายชนะ เดชภักดี	ส.อบต. หมู่ที่ 3	
8.	นายสมคิด เสนี	ส.อบต. หมู่ที่ 4	
9.	นายทัศนศิลป์ จันทร์แจ้	ส.อบต. หมู่ที่ 5	
10.	นายประเสริฐ ไชยทอง	ส.อบต. หมู่ที่ 5	

11.	นายโสภณ ศิริเดช	ส.อบต. หมู่ที่ 6
12.	นายลอบ ชุ่มวัง	ส.อบต. หมู่ที่ 6
13.	นางละเมียด ปู่เพชร	ส.อบต. หมู่ที่ 7
14.	นายประพันธ์ ช่วยบำรุง	ส.อบต. หมู่ที่ 7
15.	นายสุตใจ บุญลือเลิศ	ส.อบต. หมู่ที่ 8
16.	นายคณิง ชัยวิเศษ	ส.อบต. หมู่ที่ 8
17.	น.ส.จรินทร์ แก้วระยับ	ส.อบต. หมู่ที่ 9
18.	นายจรงค์ ไทยกลาง	ส.อบต. หมู่ที่ 9

สมาชิกสภา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
19.	น.ส.นันทยา ชูคงนวน	ส.อบต. หมู่ที่ 10	
20.	นายอุทัย จิตรอักษร	ส.อบต. หมู่ที่ 10	
21.	นายอัศวพงศ์ ย่องชื่อ	ส.อบต. หมู่ที่ 11	
22.	นายนรินทร์ จันดี	ส.อบต. หมู่ที่ 11	
23.	นายสุพร ศรีสง่า	ส.อบต. หมู่ที่ 12	
24.	นายสุรพงษ์ ศรีทอง	ส.อบต. หมู่ที่ 12	
25.	นายสรวิศย์ คงอ่อน	เลขานุการสภาฯ	

คณะผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1.	นายโสพาศ เมืองแก้ว	นายก อบต.	
2.	นายเขต อ่อนชาติ	รองนายก อบต.	
3.	นายกิตติกร แสงจันทร์	รองนายก อบต.	
4.	นายวรรณพงศ์ จิตรอักษร	เลขานุการนายก อบต.	

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 382 ชุดที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลโดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ โดยแยกเป็น
 1. ความพึงพอใจด้านงานโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) จำนวน 5 ข้อ
 2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา จำนวน 5 ข้อ
 3. ความพึงพอใจด้านด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 5 ข้อ
 4. ความพึงพอใจด้านกฎหมาย จำนวน 5 ข้อ
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยแยกเป็น
 1. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ
 4. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าประเมิน
มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
มาก	มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านยางยวน	815	36
2	บ้านห้วยน้ำเย็น	760	34
3	บ้านห้วยโง	1,170	52
4	บ้านควนเลียบ	517	23
5	บ้านหนองสองพี่น้อง	721	32
6	บ้านช่องเขา	1,035	46
7	บ้านหัวเขา	382	17
8	บ้านป่ายาง	582	26
9	บ้านควนยายม่อม	545	24
10	บ้านต้นส้มหม่าว	802	36
11	บ้านห้วยขี้แรด	436	19
12	บ้านวังชุม	816	36
รวม		8,581	382

2.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 8,581 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ความเชื่อมั่น 95% คือ

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

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 95% e = 0.05)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณการโดยใช้สูตร Yamane ได้เท่ากับ 382 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 – 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 - 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 - 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 - 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 - 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 - 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 - 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.8 เพศชาย ร้อยละ 38.2 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26.2 รองลงมาอายุ 46-55 ปี, 15-25 ปี, 56-65 ปี, 26-35 ปี, 66-75 ปี และมากกว่า 75 ปี ร้อยละ 17.3, 14.7, 14.4, 13.1, 9.2 และ 5.2 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 74.9 รองลงมาเป็นโสด และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 21.2 และ ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 60.2 รองลงมา มัธยมศึกษา,ปริญญาตรี, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.6, 16.2, 3.4 และ 0.5 ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 31.2 รองลงมาเกษตรกร/ประมง, ว่างาน, ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, นักเรียน/นักศึกษา, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 26.7, 11.8, 9.7, 7.6, 6.8, 2.6 และ 2.4 ตามลำดับ มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 56.8 รองลงมา 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 28, 8.4, 5.2 และ 1.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	146	38.2
หญิง	236	61.8
รวม	382	100
2. อายุ		
15-25 ปี	56	14.7
26-35 ปี	50	13.1
36-45 ปี	100	26.2
46-55 ปี	66	17.3
56-65 ปี	55	14.4
66-75 ปี	35	9.2
มากกว่า 75 ปี	20	5.2
รวม	382	100

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	81	21.2
สมรส	286	74.9
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	15	3.9
รวม	382	100
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	230	60.2
มัธยมศึกษา	75	19.6
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	13	3.4
ปริญญาตรี	62	16.2
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
รวม	382	100
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.6
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	7.6
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	1.3
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	37	9.7
นักเรียน/นักศึกษา	26	6.8
รับจ้างทั่วไป	119	31.2
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	2.4
เกษตรกร/ประมง	102	26.7
ว่างงาน	45	11.8
รวม	382	100
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	217	56.8
5,001-10,000 บาท	107	28
10,001-15,000 บาท	32	8.4
15,001-20,000 บาท	20	5.2
สูงกว่า 20,000 บาท	6	1.6
รวม	382	100

2. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 94 รองลงมาใช้บริการประมาณ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 4.2 และ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 83.8 รองลงมาที่บ้านหรือสถานที่ที่อบต.ได้กำหนด ร้อยละ 14.1 และอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 2.1 งานที่มารับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 90.3 รองลงมาด้านการศึกษา ร้อยละ 30.6 งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และงานบริการด้านกฎหมาย ร้อยละ 25.7, 22.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
1-3 ครั้ง	359	94
4-6 ครั้ง	16	4.2
ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป	7	1.8
รวม	382	100
2. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	320	83.8
ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต.ได้กำหนด	54	14.1
อื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต	8	2.1
รวม	382	100
3. งานที่มารับบริการ		
ด้านโยธา(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	98	25.7
ด้านการศึกษา	117	30.6
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	345	90.3
ด้านกฎหมาย	86	22.5

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 และมีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการงานด้านโยธารวม มีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.66	.475	93.2	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.73	.444	94.6	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.68	.467	93.6	มากที่สุด	9
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.73	.444	94.6	มากที่สุด	9
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.73	.444	94.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.71	.331	94.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 และความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.65	.048	93	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.62	.049	92.4	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.66	.048	93.2	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.64	.049	92.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	.039	92.8	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.7 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 94 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	.047	93.6	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.66	.048	93.2	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.72	.045	94.4	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	.046	94	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.72	.045	94.4	มากที่สุด	
สรุปภาพรวม	4.70	.033	94	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 รองลงมาคือความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.60	.050	92	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.69	.047	93.8	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.71	.046	94.2	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.65	.048	93	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.66	.035	93.2	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.72	.045	94.40	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.71	.046	94.20	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.73	.045	94.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.72	.040	94.4	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมากระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.2 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94 ระดับคะแนน 9 สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 และช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. กระบวนการให้บริการ	4.71	.331	94.2	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.64	.039	92.8	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.7	.033	94	มากที่สุด	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	.035	93.2	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.72	.040	94.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.278	93.6	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์ การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า และมีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 และมีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า	4.64	.482	92.8	มากที่สุด	9
2. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.61	.491	92.2	มากที่สุด	9
3. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา	4.64	.482	92.8	มากที่สุด	9
4. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.71	.456	94.2	มากที่สุด	9
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย	4.69	.464	93.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.65	.334	93	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.52	.031	90.4	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.60	.031	92	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.028	94.4	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.59	.031	91.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.60	.022	92	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	.031	91.2	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.54	.031	90.8	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.59	.031	91.8	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	.031	91.2	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.67	.030	93.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.023	91.6	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 และมีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.57	.031	91.4	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.52	.031	90.4	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	4.64	.030	92.8	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.62	.031	92.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.022	91.6	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.47 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.4 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.52	.037	90.4	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.47	.038	89.4	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.57	.040	91.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.51	.032	90.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจรวมต่องานด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 รองลงมาช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจรวมงานด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. กระบวนการให้บริการ	4.65	.334	93	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.6	.022	92	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.58	.023	91.6	มากที่สุด	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	.022	91.6	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.51	.032	90.2	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.013	91.6	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.7 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94 ระดับคะแนน 9 มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 และมีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุคนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.70	.460	94.00	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า	4.59	.493	91.80	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.72	.452	94.40	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.68	.469	93.60	มากที่สุด	9
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	4.68	.467	93.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.67	.341	93.4	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.52	.034	90.4	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.61	.034	92.2	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.031	94.4	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.63	.033	92.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.023	92.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	.034	91	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.53	.034	90.6	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.59	.034	91.8	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	.034	91.8	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.68	.032	93.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.025	91.6	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.62	.034	92.4	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.6	.034	92	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.66	.033	93.2	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.62	.033	92.4	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.62	.024	92.4	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.54	.042	90.8	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.52	.041	90.4	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.58	.044	91.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.54	.037	90.8	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจรวมต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุดทุก ประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของ งานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.67	.341	93.4	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.61	.023	92.2	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.58	.025	91.6	มากที่สุด	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.024	92.4	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.54	.037	90.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.6	.032	92	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านกฎหมาย

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านกฎหมาย

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ประชาชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เช่น รับผิดชอบนาย ว่าความ การเข้าไปช่วยให้ข้อมูลด้านกฎหมาย เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.2 ระดับคะแนน 9 มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบต่างๆ และกฎหมาย ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.8 ระดับคะแนน 9 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ ประชาชนรวมถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 และ มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านกฎหมาย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านกฎหมาย

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการติดป้ายประกาศ หรือ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ ประชาชนรวมถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการ ให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.67	.471	93.4	มากที่สุด	9
2. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ที่ควรรู้แก่ประชาชนในรูปแบบ ต่าง ๆ	4.65	.479	93	มากที่สุด	9
3. มีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชน อย่างทั่วถึง	4.76	.432	95.2	มากที่สุด	9
4. การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ประชาชน ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เช่น รับผิดชอบนาย ว่าความ การเข้าไปช่วยให้ข้อมูลด้านกฎหมาย เป็นต้น	4.78	.417	95.6	มากที่สุด	9
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วย สนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ ต่าง ๆ และกฎหมาย	4.74	.439	94.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.72	.336	94.4	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการด้านกฎหมาย

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 89.8 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการด้านกฎหมาย

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.49	.044	89.8	มาก	8
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.60	.043	92	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.039	94.4	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.66	.041	93.2	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.023	92.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านกฎหมาย

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านกฎหมาย

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.6	.043	92	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.59	.043	91.8	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.66	.041	93.2	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	.041	93.4	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.68	.040	93.6	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	.031	92.8	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกฎหมาย

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 และมีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 93 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกฎหมาย

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.64	.042	92.8	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.59	.043	91.8	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	4.69	.040	93.8	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.69	.040	93.8	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.65	.028	93	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านกฎหมาย

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.8 ระดับคะแนน 8 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.44 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 88.8 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.45 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 89 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านกฎหมาย

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.44	.058	88.8	มาก	8
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.44	.056	88.8	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.49	.062	89.8	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.45	.052	89	มาก	8

ความพึงพอใจรวมต่องานด้านกฎหมาย

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านกฎหมาย อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 89 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจรวมงานด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านกฎหมาย

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. กระบวนการให้บริการ	4.72	.336	94.4	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.61	.029	92.2	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.64	.031	92.8	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.028	93	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.45	.052	89	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.61	.024	92.2	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาด้านกฎหมาย ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 และด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ด้านโยธา(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	4.68	.028	93.6	มากที่สุด	9
2. ด้านการศึกษา	4.58	.027	91.6	มากที่สุด	9
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.6	.030	92	มากที่สุด	9
4. ด้านกฎหมาย	4.61	.031	92.2	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.6	.030	92	มากที่สุด	9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. หนองช้างแล่น
การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โป้ดระบุดปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.หนองช้างแล่น
- ไม่มี
3. โป้ดระบุดข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.หนองช้างแล่น
- ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช่างแล่น ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

สรุปผล

ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.8 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26.2 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 74.9 ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 60.2 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 31.2 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 56.8

ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช่างแล่น ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 94 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 83.8 งานที่มารับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 90.3

ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาด้านกฎหมาย ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 และด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต.หนองช่างแล่น
 - การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โป้ตรระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.หนองช่างแล่น
ไม่มี
3. โป้ตรระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.หนองช่างแล่น
ไม่มี

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 382 รายพบว่า ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพการประกอบอาชีพ และข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.8 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26.2 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 74.9 ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 60.2 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 31.2 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 56.8

ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 94 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 83.8 งานที่มารับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 90.3

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาด้านกฎหมาย ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 และด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต.หนองช้างแล่น
การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โพรตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.หนองช้างแล่น
ไม่มี
3. โพรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.หนองช้างแล่น
ไม่มี

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบันตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการแต่ควรพัฒนาด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จะต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการขององค์การที่ได้อย่างต่อเนื่อง

2. ช่องทางในการให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาช่องทางที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการนั้นประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้บริการ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นควรจะมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และทั้งนี้ อบต. ยังคงต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ควรพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการอย่างต่อเนื่องต่อไป

6. ความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกงานแต่งงานด้านการศึกษาควรมีพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรงในทุกๆ ด้าน

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔)

อบต.หนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑. ๑๕-๒๕ ปี ๒. ๒๖-๓๕ ปี ๓. ๓๖-๔๕ ปี ๔. ๔๖-๕๕ ปี
๕. ๕๖-๖๕ ปี ๖. ๖๖-๗๕ ปี ๗. มากกว่า ๗๕ ปี
๓. สถานภาพสมรส ๑. โสด ๒. สมรส ๓. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ๒. มัธยมศึกษา
๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๔. ปริญญาตรี
๕. สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพประจำ ๑. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ๒. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ๓. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
๔. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ ๕. นักเรียน / นักศึกษา ๖. รับจ้างทั่วไป
๗. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ ๘. เกษตรกร / ประมง ๙. ว่างาน
๑๐. อื่น ๆ
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
๕. สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

๑. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมา ท่านมารับบริการจากกองการบริหารสวนตำบลบ่อยเพียงใด
๑ ๑-๓ ครั้ง ๒ ๔-๖ ครั้ง ๓ ตั้งแต่ ๗ ครั้งขึ้นไป
๒. สถานที่ในการรับบริการจากกองการบริหารสวนตำบล
๑ ที่ อบต. ๒ ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด ๓ อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต
๓. ทานขอรับบริการจากกองการบริหารสวนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน)
๑. ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ ๓.๑)
๒. ด้านการศึกษา (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ ๓.๒)
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ ๓.๓)
๔. ด้านกฎหมาย (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ ๓.๔)

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการ ตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๑ ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)					
๑. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
๓. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
๔. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
๕. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
๓.๒ ด้านการศึกษา					
๑. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนล่วงหน้า					
๒. มีการแจ้งขั้นตอน ระเบียบการรับสมัคร และกำหนดการรับสมัครอย่างชัดเจน					
๓. มีการแจ้งปฏิทินการศึกษา การจัดกิจกรรมตลอดภาคการศึกษา					
๔. มีการแจ้งผลพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง					
๕. มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัย					
๓.๓ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
๑. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
๒. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า					
๓. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
๔. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
๕. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด					
๓.๔ ด้านกฎหมาย					
๑. มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ ประชาชนรวมถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
๒. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ					
๓. มีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
๔. การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ประชาชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เช่น รับผิดชอบ ค่าความ การเข้าไปช่วยให้ข้อมูลด้านกฎหมาย เป็นต้น					
๕. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับ กฎระเบียบต่าง ๆ และกฎหมาย					

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ					
๑. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ					
๒. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
๔. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
๓. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
๒. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.หนองช้างแล่น คือ

.....

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.หนองช้างแล่น คือ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ