รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลพันดุง
อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา





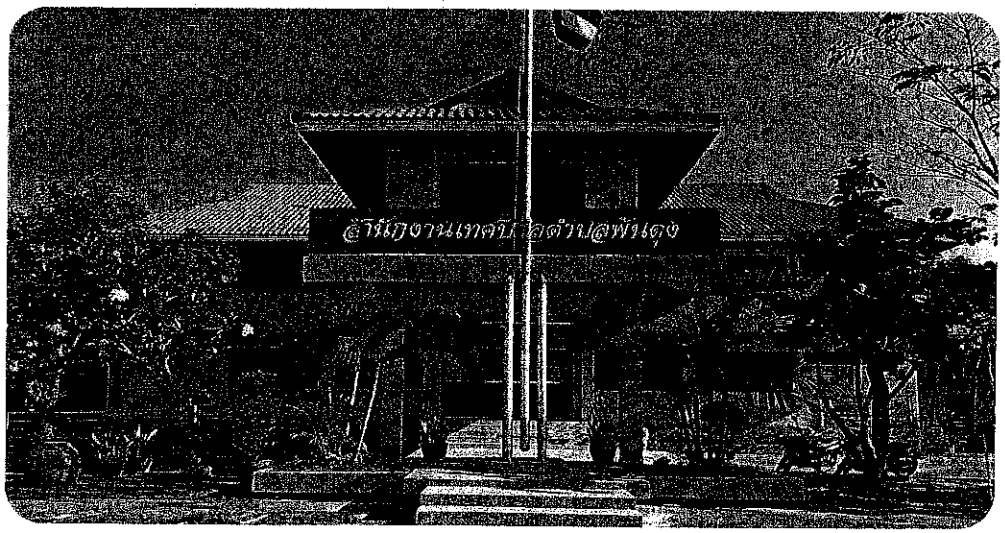
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ประจำปีพุทธศักราช 2569

รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลพันดุง
อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา





มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ประจำปีพุทธศักราช 2569

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลพันดุง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2569

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลพันดุง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพันดุงให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลพันดุง จำนวน 400 คน

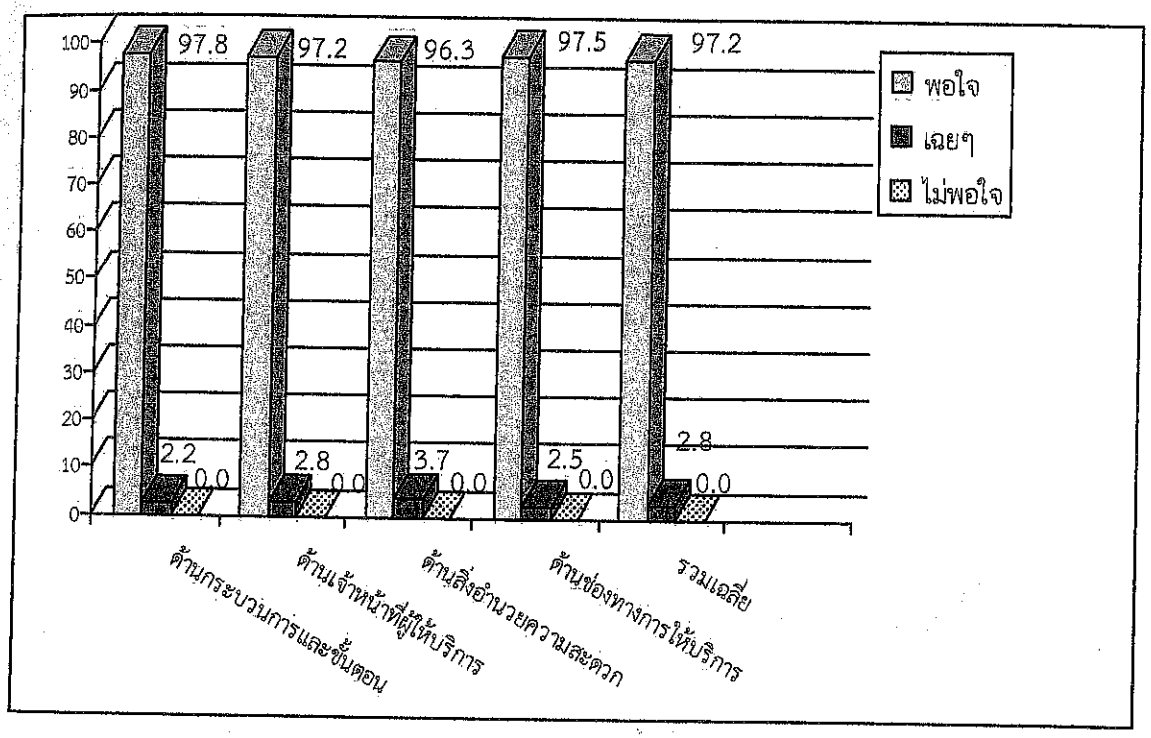
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับประเพณี ศาสนา และวัฒนธรรม อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 14 - 15 กันยายน 2569 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จากงานที่มาใช้บริการ ที่เทศบาลตำบลพันดุง ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 เพศชาย ร้อยละ 45.5 ระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 67.25รองลงมา คือ อายุมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 26.5 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมา คือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างเกษตร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 64.0 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.8

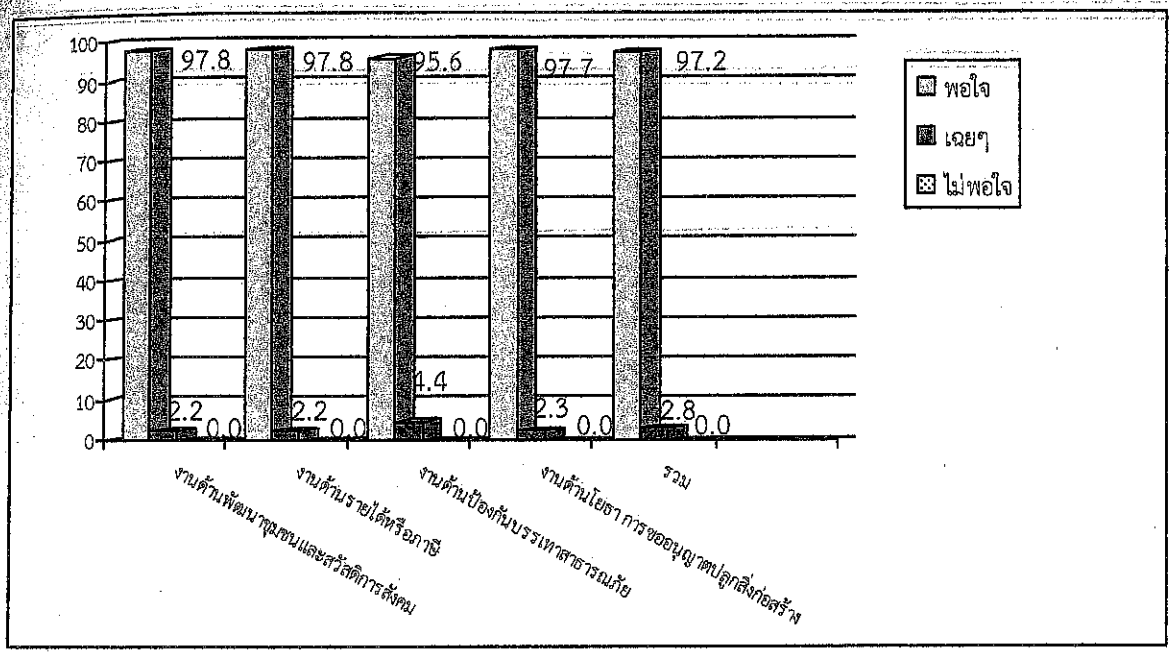
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด ร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 97.7 (10 คะแนน) และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

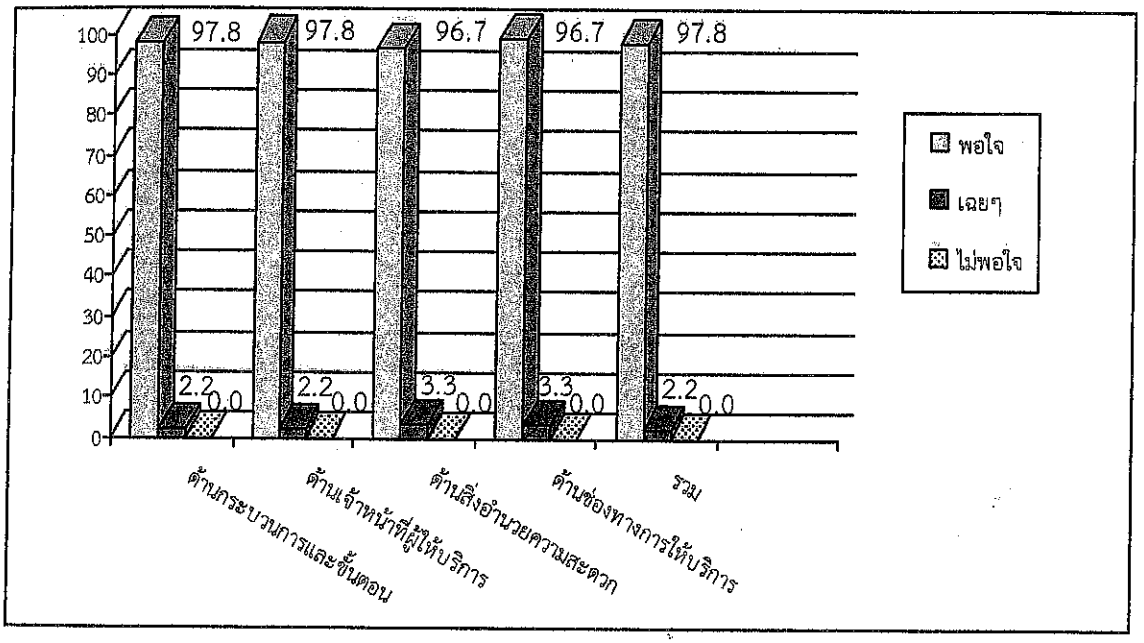


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

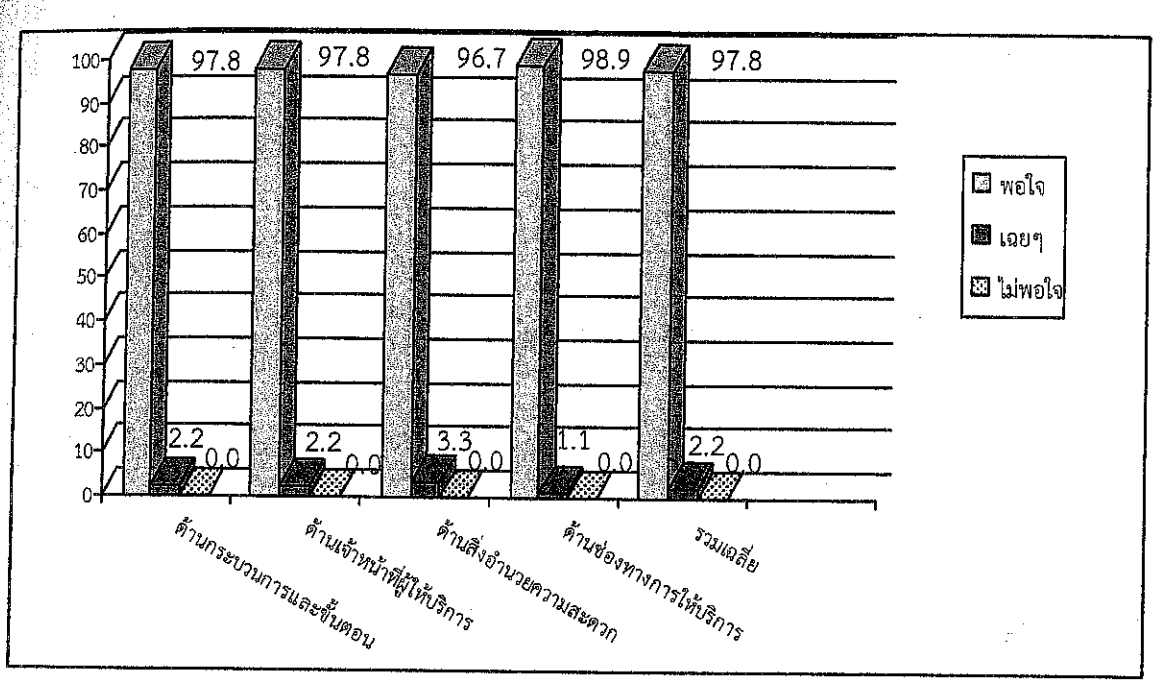
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

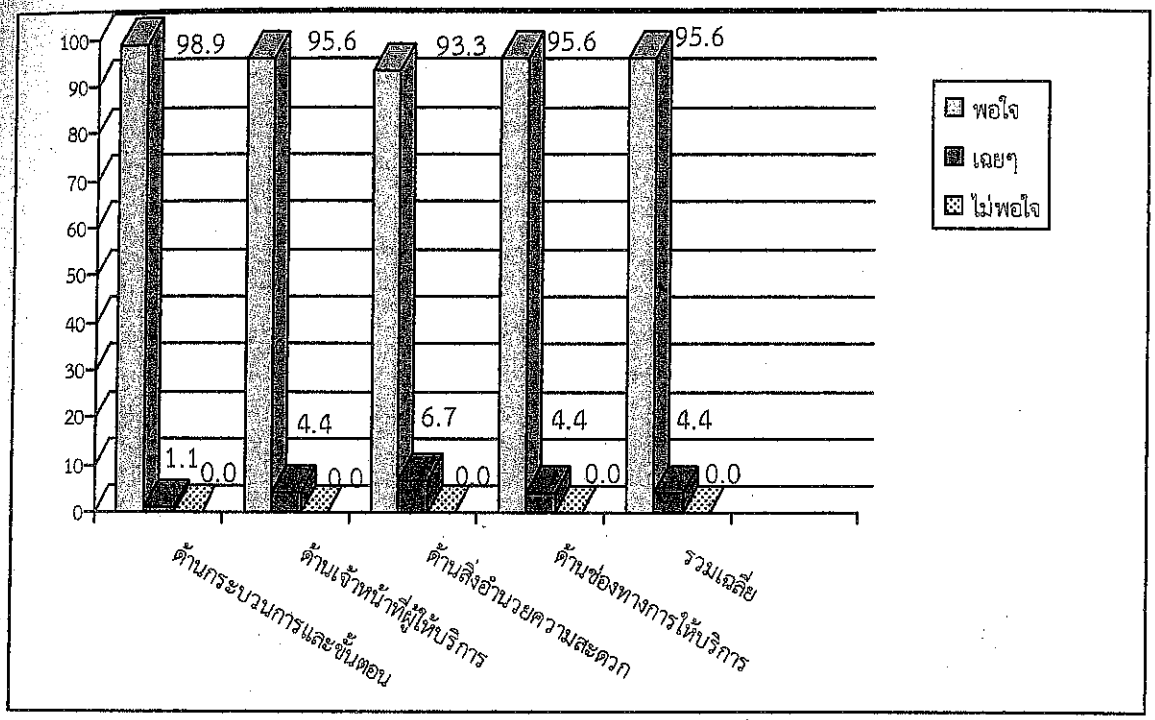
เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

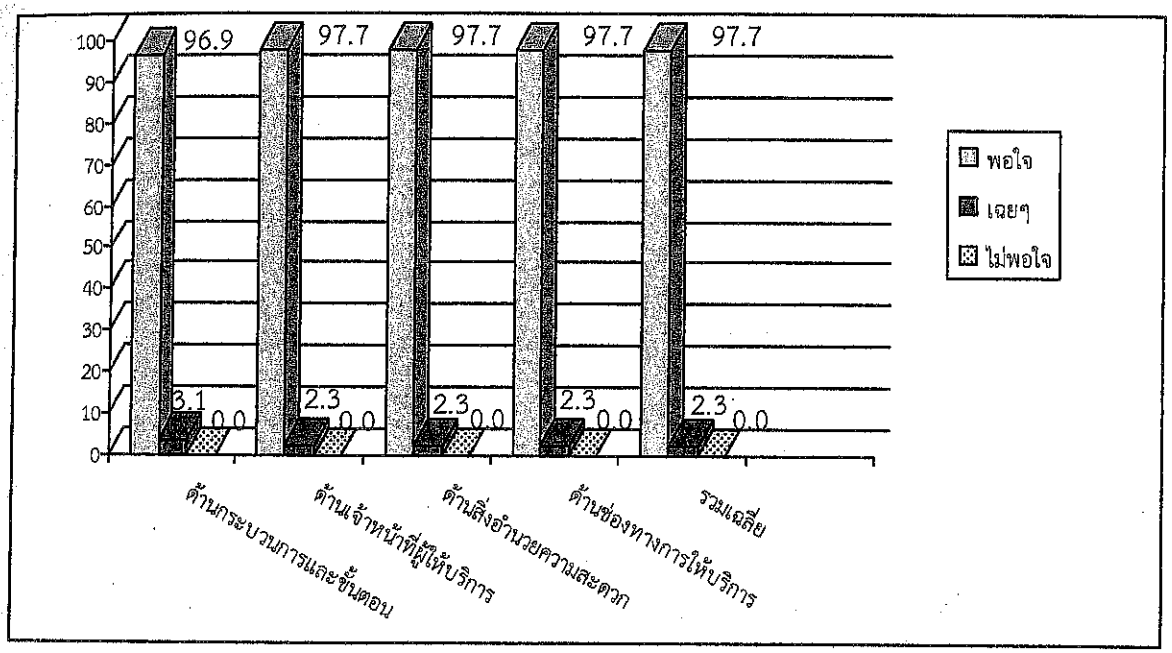
เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เมื่อพิจารณางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.9 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพันดุง ดังนี้

1. ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมทางหน่วยงานเทศบาลตำบลพันดุง ได้มีการบริการประชาชนและให้ความรู้เกี่ยวกับพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอย่างดีอยู่แล้ว แต่ยังพบปัญหาในการพัฒนาชุมชนโดยบางครั้งยังไม่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการที่แท้จริงของคนในพื้นที่ และมีข้อเสนอแนะควรมีการประสานงานร่วมกับ 7 ภาคีเครือข่าย (รัฐ, เอกชน, การศึกษา, ศาสนา, วิชาการ, ประชาสังคม, สื่อสารมวลชน) เพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนตามบริบทพื้นที่ พร้อมทั้งดึงศักยภาพของคนในชุมชนมาพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านงานรายได้และภาษี

ด้านงานรายได้และภาษีทางหน่วยงานเทศบาลตำบลพันดุง ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านภาษีแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูลตรงจุด อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเป็นอย่างดี โดยเทศบาลตำบลพันดุงจะมีการเปิดช่องทาง E-Service เพื่ออำนวยความสะดวกแต่ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ยังคงประสบปัญหาในการใช้งานระบบดิจิทัล รวมถึงปัญหาระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง หรือกระแสไฟฟ้าดับในพื้นที่ ซึ่งอาจทำให้ระบบล่มหรือเกิดความล่าช้าในการตรวจสอบข้อมูลการจัดเก็บภาษี และมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดตั้งจุดบริการประชาชนเพื่อใช้เฉพาะสำหรับการสอบถามข้อมูล ยื่นเอกสาร และจ่ายภาษีไว้ที่จุดเดียว เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอย

3. ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลพันดุง มีการดำเนินงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างต่อเนื่อง มีการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับเหตุร่วมกับชุมชนประจำทุกปี แต่ยังพบปัญหาจำนวนรถดับเพลิงหรืออุปกรณ์ดับเพลิงไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ดำเนินการช้าในบางครั้ง และมีข้อเสนอแนะให้ทางเทศบาลตำบลพันดุงมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์และบุคลากรให้พร้อมต่อทุกสถานการณ์ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนต่อไป

4. ด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทางเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพันดุง ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี มีการแนะนำถึงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และมีข้อเสนอแนะควรมีคู่มือแนะนำสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบสิทธิและขั้นตอนในการเข้ารับบริการในด้านนี้

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจากงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดีและขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		ก
คำนำ		ฌ
สารบัญ		ญ
สารบัญตาราง		ฏ
สารบัญแผนภูมิ		ฑ
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาของการประเมิน	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
	ขอบเขตของการประเมิน	3
	ระยะเวลาในการประเมิน	3
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	**สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลพันดุง**	**4**
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	4
บทที่ 3	**วิธีประเมินผล**	**11**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	12
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
	ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	13
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 4	**ผลการประเมิน**	**14**
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	14
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวม	16
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จำแนกตามงานที่ให้บริการ	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	**38**
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุงโดยภาพรวม	39
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุงจำแนกตามงานที่ให้บริการ	39
ข้อเสนอแนะ	45
บรรณานุกรม	**46**
ภาคผนวก	**47**
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	51

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลพันดุง	12
2	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน	15
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน	16
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	17
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน	18
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	19
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	20
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	21
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ	22
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน	23
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	24
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	25
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ	27
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน	28
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	29
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	30
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	31
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ	32
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน	33
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	34
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	36
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ	37

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน	16
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	17
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	18
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านรายได้หรือภาษี	23
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	28
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	33

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบัน มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรม มีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพ และมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นรวมถึงภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐ ให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล และสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผน ขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าว ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริม

คุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลป วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลาย เป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

เดิมนั้นตำบลพันดุง อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งตำบลพันดุงในสมัยก่อนเป็นตำบลใหญ่ครอบคลุมพื้นที่ของตำบลบึงอ้อ อำเภอขามทะเลสอ และพื้นที่บางส่วนของตำบลค้างพลู อำเภอโนนไทย จึงนับว่าเป็นตำบลที่ใหญ่ตำบลหนึ่ง เมื่อสมัยอยู่อำเภอโนนไทย ผู้ที่เป็นกำนันของตำบลที่มีชื่อเสียงคือ กำนันสร้อย ศรีอภัย ซึ่งได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์เป็น ขุนสุนทรโวหาร

พ.ศ. 2501 กระทรวงมหาดไทยได้ตั้งกิ่งอำเภอขามทะเลสอขึ้นมา โดยมีความต้องการจะรวบรวมตำบลพันดุงไปทั้งหมด แต่กำนันตำบลพันดุงในสมัยนั้นไม่เห็นด้วย ยังคงต้องการขึ้นต่ออำเภอโนนไทยต่อไป ในปีนี้เองหมู่บ้านต่างๆในตำบลพันดุง ไม่ว่าจะเป็น บ้านบึงอ้อ บ้านโนนตาล บ้านกุ่มพะยา บ้านหนองกระทุ่ม บ้านบุรไหว (ซึ่งในปัจจุบันอยู่ตำบลบึงอ้อ) ชาวบ้านเห็นว่า กิ่งอำเภอขามทะเลสออยู่ใกล้ การคมนาคมสะดวกกว่าการไปอำเภอโนนไทย จึงขอแยกตัวออกจากตำบลพันดุง มาตั้งเป็นตำบลบึงอ้อ และขึ้นต่อกิ่งอำเภอขามทะเลสอ ต่อมาอีก 2 ปี บ้านหนองกระโดน บ้านดอน

มะเกลือก็ขอแยกมาอยู่กับตำบลบึงอ้อด้วย สมัยนั้นได้มีพระอธิการผัน นาคเสโน เจ้าอาวาสวัดพันดุง พระ พ.ท. จันทร์ ทนงจิตร เป็นข้าราชการบำนาญ และนายไพรวัน วัฒนดิลกวิทย์ ซึ่งเป็นครูสอนนักเรียนอยู่ที่ศาลาการเปรียญวัดพันดุง ได้ช่วยกันรวบรวมรายชื่อชาวบ้านที่สมัครใจจะขึ้นต่อกิ่งอำเภอขามทะเลสอ เสนอไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา เพราะเห็นว่าใกล้กว่าและการคมนาคมสะดวกกว่ากันมาก

พ.ศ. 2509 กระทรวงมหาดไทยได้อนุมัติให้ตำบลพันดุงขึ้นต่อกิ่งอำเภอขามทะเลสอ แต่มีหมู่บ้านหนองประดู่ที่แต่เดิมสังกัดตำบลพันดุงไม่ยอมโอนมาอยู่กับกิ่งอำเภอขามทะเลสอ ยังยินดีอยู่กับอำเภอโนนไทยต่อไป และกิ่งอำเภอขามทะเลสอจึงได้ยกฐานเป็นอำเภอขามทะเลสอ

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายกระทรวงมหาดไทยที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเทศบาลตำบลพันดุง จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง โดยจะทำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือ จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์เทศบาลตำบลพันดุง ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 14-15 กันยายน 2569

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลพันดุง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเองและสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลพันดุงได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลพันดุง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลพันดุง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ด้านกายภาพ

ตามตำนานเล่าต่อกันมาว่า มีพระยาคนหนึ่ง ได้ขโมยเงินจากท้องพระคลังหลวงในเมือง บรรทุกมาด้วยเรือสำเภาลำหนึ่ง พอแล่นมาได้ระยะหนึ่งก็มาติดล่องน้ำตื้น ณ หมู่บ้านแห่งหนึ่ง จำนวนเงินที่พระยาบรรทุกมามีจำนวนพันดุลย์ (ไม่ทราบว่าเป็นจำนวนเงินเท่าไร) คำว่า "พันดุลย์" จึงเป็นชื่อเรียกหมู่บ้านที่พระยานำเรือมาเกยตื้น จากหมู่บ้านพันดุลย์ เมื่อเรียกชื่อต่อมาจึงเพี้ยนเป็น "บ้านพันดุง" จนมาถึงปัจจุบัน และตามประวัติเล่าขานกันต่อมาว่า ทางการส่งทหารมาจับพระยา และจับได้ที่หมู่บ้านแห่งหนึ่ง ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของบ้านพันดุง ประมาณ 5 กิโลเมตร หมู่บ้านแห่งนี้จึงมีชื่อว่า "บ้านกุมพระยา" หมายถึงจับกุมพระยาได้บริเวณนี้ ต่อมาเรียกเพี้ยนเป็น "บ้านกุ้มพะยา"และประวัติเล่าต่อมาว่า เรือสำเภาลำนี้ หัวเรืออยู่ทิศเหนือของหมู่บ้าน มีหินรองหัวเรืออยู่ ซึ่งในปัจจุบันอยู่ที่บ้านนายยนต์ ขืมสันเทียะ อยู่บ้านพันดุงพัฒนา ส่วนทางเรือมีหินรองรับอยู่ก้อนหนึ่ง อยู่ทางทิศใต้ของหมู่บ้าน ซึ่งปัจจุบันอยู่ที่บ้านนายสันติ งัดสันเทียะ อยู่บ้านศิลาทอง

ข้อสันนิษฐานตำนานประวัติหมู่บ้านพันดุง หลายท่านบอกว่าไม่น่าเชื่อจะเป็นไปได้ เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลพันดุงจะเป็นที่ราบสูง ซึ่งสูงจากน้ำทะเลถึง 190 -195 เมตร ไม่น่าจะมีเรือเข้ามาได้ แต่ตามภูมิประเทศแต่เดิมมีคลองที่แยกออกจากคลองลำเชิงไกร อำเภอโนนไทย จะเป็นคลองที่ไหลมาทางบ้านโตนด ปัจจุบันเรียกคลองนี้ว่า คลองขาม และไหลเรื่อยมาทางด้านตะวันออกของหมู่บ้านพันดุง เรียกว่า คลองมะขาม ไหลเรื่อยมาทางทิศใต้เรียกว่าของหมู่บ้านพันดุง

เรียกว่า คลองหัวนอนบ้าน และจะเป็นคลองเล็กๆ เรื่อยไปถึงสะพานคอนกรีตที่เห็นในปัจจุบันอยู่ทางด้านทิศใต้ของบ้านหนองสรวง ตำบลหนองสรวง (ปัจจุบันคลองเหล่านี้บางแหล่งได้สลายไปหมดแล้ว) สันนิษฐานว่าน่าจะเคยเป็นคลองขนาดใหญ่พอที่เรือจะผ่านได้ และเส้นทางน้ำสายนี้น่าจะเป็นที่สัญจรไปสู่เมืองหน้าด่าน คือ ด่านนอก ด่านในและด่านขุนทด ซึ่งเป็นเมืองหน้าด่านของเมืองในสมัยโบราณ

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ 2502 ได้มีชาวบ้านบ้านพันดุง ชื่อ นายยนต์ ขืมสันเทียะ ได้ใช้รถแทรกเตอร์ปรับพื้นที่ดินซึ่งมีลักษณะเป็นโนนสูงมาก เพื่อทำประโยชน์ใช้สอย ซึ่งที่แห่งนี้คนแก่หลายท่านได้บอกว่าเป็นที่ตั้งวัดมาก่อน ซึ่งปัจจุบันพื้นที่ตำบลพันดุงมีโนนสูงดังกล่าวหลายลูกปรากฏให้เห็นอยู่ เมื่อกำลังปรับพื้นที่ปรากฏว่าได้พบใบเสมาและเครื่องมือเหล็กต่างๆหลายรายการ นายยนต์ ขืมสันเทียะจึงมอบโบราณวัตถุเหล่านี้ให้กรมศิลปากร ทางกรมศิลปากรได้แปลอักษรที่จารึกเอาไว้ที่แผ่นใบเสมาที่พบเห็นโดยบรรทัดสุดท้ายของตัวอักษรนั้นระบุวันเดือนปีที่สร้างใบเสมานี้ โดยสร้างตั้งแต่วันเสาร์ เดือน 1 ขึ้น 8 ค่ำ ปีศักราช 751 (พ.ศ. 1372) ซึ่งถ้าจะนับเวลาสร้างใบเสมาจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2550)ก็จะเป็นเวลาถึง 1,177 ปี ซึ่งนับว่าเป็นเวลานานมาก (ดูหลักฐานยืนยันได้จากเอกสารในภาคผนวก) ซึ่งก่อนสมัยกรุง

สุโขทัยเสียอีก จึงเป็นข้อสันนิษฐานว่า ถ้าเป็นระยะเวลายาวนานมากมายขนาดนี้ ในสมัยโบราณอาจจะมีคลองขนาดใหญ่ ที่เรือสำเภาแล่นมาได้ก็อาจเป็นไปได้ ในปัจจุบันใบเสมาที่อ้างถึง ทางกรมศิลปากรได้เก็บเอาไว้ที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมหาวีรวงศ์ วัดสุทธจินดา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จึงอาจกล่าวได้ว่า หมู่บ้านพันดุง เป็นหมู่บ้านที่ตั้งมานานเป็นระยะเวลานับพันกว่าปีมาแล้ว

เดิมนั้น ตำบลพันดุง อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งตำบลพันดุงในสมัยก่อนเป็นตำบลใหญ่ครอบคลุมพื้นที่ของตำบลบึงอ้อ อำเภอขามทะเลสอ และพื้นที่บางส่วนของตำบลค้างพลู อำเภอโนนไทย จึงนับว่าเป็นตำบลที่ใหญ่ตำบลหนึ่ง เมื่อสมัยอยู่อำเภอโนนไทย ผู้ที่เป็นกำนันของตำบลที่มีชื่อเสียงคือ กำนันสร้อย ศรีอภัย ซึ่งได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์เป็น ขุนสุนทรโวหาร

พ.ศ. 2501 กระทรวงมหาดไทยได้ตั้งกิ่งอำเภอขามทะเลสอขึ้นมา โดยมีความต้องการจะรวบรวมตำบลพันดุงไปทั้งหมด แต่กำนันตำบลพันดุงในสมัยนั้นไม่เห็นด้วย ยังคงต้องการขึ้นต่ออำเภอโนนไทยต่อไป ในปีนี้เองหมู่บ้านต่างๆในตำบลพันดุง ไม่ว่าจะเป็น บ้านบึงอ้อ บ้านโนนตาล บ้านกุ่มพะยา บ้านหนองกระทุ่ม บ้านบุรไหว (ซึ่งในปัจจุบันอยู่ตำบลบึงอ้อ) ชาวบ้านเห็นว่า กิ่งอำเภอขามทะเลสออยู่ใกล้ การคมนาคมสะดวกกว่าการไปอำเภอโนนไทย จึงขอแยกตัวออกจากตำบลพันดุง มาตั้งเป็นตำบลบึงอ้อ และขึ้นต่อกิ่งอำเภอขามทะเลสอ ต่อมาอีก 2 ปีบ้านหนองกระโดน บ้านดอน

มะเกลือก็ขอแยกมาอยู่กับตำบลบึงอ้อด้วย สมัยนั้นได้มีพระอธิการผัน นาคเสโน เจ้าอาวาสวัดพันดุง ,พระ พ.ท. จันทร์ ทนงจิตร เป็นข้าราชการบำนาญ และนายไพรวัน วัฒนดิลกวิทย์ ซึ่งเป็นครูสอนนักเรียนอยู่ที่ศาลาการเปรียญวัดพันดุง ได้ช่วยกันรวบรวมรายชื่อชาวบ้านที่สมัครใจจะขึ้นต่อกิ่งอำเภอขามทะเลสอ เสนอไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา เพราะเห็นว่าใกล้กว่าและการคมนาคมสะดวกกว่ากันมาก

พ.ศ. 2509 กระทรวงมหาดไทยได้อนุมัติให้ตำบลพันดุงขึ้นต่อกิ่งอำเภอขามทะเลสอ แต่มีหมู่บ้านหนองประดู่ที่แต่เดิมสังกัดตำบลพันดุงไม่ยอมโอนมาอยู่กับกิ่งอำเภอขามทะเลสอ ยังยินดีอยู่กับอำเภอโนนไทยต่อไป และกิ่งอำเภอขามทะเลสอจึงได้ยกฐานเป็นอำเภอขามทะเลสอ

เมื่อแยกมาอยู่กับอำเภอขามทะเลสอ ตำบลพันดุงก็เป็นตำบลที่เล็กลงไม่ใหญ่โตเหมือนแต่ก่อน เนื่องจากได้แยกออกเป็นตำบลบึงอ้อและตำบลค้างพลูบางส่วน ทำให้มีหมู่บ้านอยู่ 4 หมู่คือ บ้านพันดุง หมู่ที่ 1, บ้านโตนด หมู่ที่ 3, บ้านโคกแขวน หมู่ที่ 4 ,และบ้านหนองสะแก หมู่ที่ 5

ทำการแบ่งแยกหมู่บ้านต่างๆเพิ่มขึ้นรวม เป็น 11 หมู่บ้านดังนี้

1. บ้านพันดุง หมู่ที่ 1 แยกออกอีก 3 หมู่บ้านคือ

   - บ้านพันดุงพัฒนา หมู่ที่ 7, บ้านศิลาทอง หมู่ที่ 10 , บ้านหนองหัวแหวน หมู่ที่ 6

2. บ้านโตนด หมู่ที่ 3 แยกออกอีก 1 หมู่ที่บ้านคือ

   - บ้านพูนผล หมู่ที่ 9

3. บ้านโคกแขวน หมู่ที่ 4 โดยแยกออกอีก 2 หมู่บ้านคือ

- บ้านโคกแขวนใหม่ หมู่ที่ 2 , บ้านโคกแขวนพัฒนา หมู่ที่ 8

4. บ้านหนองสะแก หมู่ที่ 5 แยกออกอีก 1 หมู่บ้านคือ

- บ้านหนองสะแกพัฒนา หมู่ที่ 11

เทศบาลตำบลพันดุง

อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา



ตราสัญลักษณ์ เทศบาลตำบลพันดุง



ความหมาย

ตราสัญลักษณ์ของเทศบาลตำบลพันดุง ประกอบไปด้วยวงกลมด้านนอกสองชั้นเส้นนอกสุดจะมีสองเส้น มีชื่อเทศบาลตำบลพันดุงอยู่ด้านบน มีชื่ออำเภอ จังหวัด อยู่ด้านล่าง ภายในประกอบไปด้วยรูปเรือใบบรรทุกทองและสินค้ากำลังแล่นอยู่ในแม่น้ำ

เรือ หมายถึง การเดินทางติดต่อค้าขายระหว่างเพื่อนบ้าน

น้ำ หมายถึง ความอุดมสมบูรณ์และความสมัครสมานสามัคคีร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จดังน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

ทองและสินค้าหมายถึง ความรุ่งเรืองสว่างไสวและความมั่งคั่งมั่นคงตราบชั่วลูกหลาน

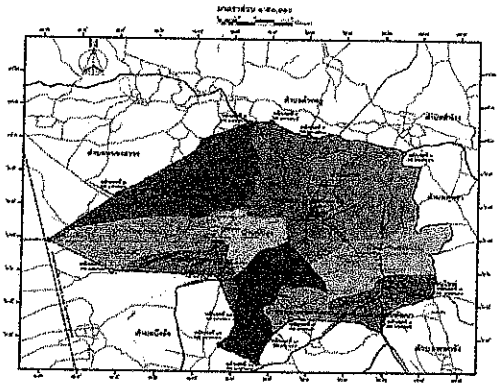
วิสัยทัศน์เทศบาลตำบลพันดุง : "สร้างหมู่บ้านและชุมชนให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน"

(1) สภาพที่ตั้ง

ที่ตั้งเทศบาลพันดุง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ระยะห่างจากตัวอำเภอประมาณ 15 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลค้างพลู	อำเภอโนนไทย	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	จดตำบลบึงอ้อ	อำเภอขามทะเลสอ	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	จดตำบลพลกรัง	อำเภอเมือง	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	จดตำบลหนองสรวง	อำเภอขามทะเลสอ	จังหวัดนครราชสีมา

แผนที่แสดงแนวเขตตำบลพันดุง



เนื้อที่เทศบาลตำบลพันดุง มีเนื้อที่ประมาณ 43.80 ตาราง-กิโลเมตร หรือประมาณ 25,328 ไร่ แยกเป็นดังนี้

- พื้นที่ทำนา 11,440 ไร่
- พื้นที่ทำไร 9,418 ไร่
- พื้นที่ปลูกไม้ผล 1,260 ไร่

- พื้นที่ไม้ยืนต้น 3,526 ไร่
- พื้นที่ปลูกผัก 6 ไร่
- พื้นที่สาธารณประโยชน์ 278 ไร่

(2) สภาพภูมิประเทศ

ตำบลพันดุงเป็นพื้นที่ลาดเอียง จากทิศตะวันตกไปทิศตะวันออก พื้นที่ที่ต่ำสุดของตำบลอยู่ระหว่างบ้านโตนด และบ้านโคกแขวน และยังเป็นพื้นที่ต่ำที่สุดของอำเภอขามทะเลสอ สภาพดินเป็นดินปนทราย มีความเค็มสูง ความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างน้อย ดินไม่กักเก็บน้ำ มีชั้นหินเกลือใต้ดินในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ด้านทิศตะวันตก ค่อนมาทางทิศใต้ ทำให้ทำการเกษตรไม่ได้ผลเท่าที่ควร

1.2 ด้านประชากร

เทศบาลตำบลพันดุงมีทั้งหมด 11 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพันดุง ทั้งหมด 11 หมู่บ้าน มีจำนวน 1,405 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 5,393 คน แยกเป็นชาย 2,675 คน หญิง 2,718 คน.และแยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	ครัวเรือน	ประชากร		รวม(คน)
			ชาย	หญิง	
1	บ้านพันดุง	196	320	326	646
2	บ้านโคกแขวนใหม่	94	165	153	318
3	บ้านโตนด	236	359	365	724
4	บ้านโคกแขวน	109	171	165	336
5	บ้านหนองสะแก	121	202	170	372
6	บ้านหนองหัวแหวน	138	238	239	477
7	บ้านพันดุงพัฒนา	249	401	438	839
8	บ้านโคกแขวนพัฒนา	96	175	199	374
9	บ้านพูนผล	141	234	211	445
10	บ้านศิลาทอง	178	275	314	589
11	บ้านหนองสะแกพัฒนา	100	143	150	293
	รวม	**1,658**	**2,683**	**2,730**	**5,413**

(ตามข้อมูลการแบ่งเขตเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่น และ สมาชิกสภาท้องถิ่น เทศบาลตำบลพันดุง ปี พ.ศ.2568)

1.3 ด้านการคมนาคม

เทศบาลตำบลพันดุง มีการคมนาคมประเภทเดียว คือทางบกรายละเอียดดังนี้

- ถนนลาดยาง สาย บึงอ้อ - โตนด, สายโตนด – โคกแขวน, สายโคกแขวน - โนนตาล

- ถนนคอนกรีตภายในหมู่บ้าน

- ถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน และเส้นทางเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อื่นๆ

1.4 ด้านสาธารณูปโภคและอื่นๆ

(1) การประปา

ตำบลพันดุงมีน้ำประปาใช้ครบทั้ง 11 หมู่บ้าน โดยมีประปาหมู่บ้าน ทั้งสิ้น จำนวน 6 แห่ง

(2) ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

เทศบาลตำบลพันดุง มีไฟฟ้าเข้าทุกหมู่บ้านแต่อาจยังไม่ครบทุกหลังคาเรือน เนื่องจากสร้างไกลจากหมู่บ้าน (แต่กำลังดำเนินการ ขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์)

(3) แหล่งน้ำ

- สระน้ำ	จำนวน	9	แห่ง
- คลองส่งน้ำ	จำนวน	1	สาย
- ฝาย	จำนวน	6	แห่ง
- บ่อโยก	จำนวน	0	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	5	แห่ง

(4) การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลพันดุง	จำนวน	1	แห่ง
- ศูนย์ศึกษานอกโรงเรียน	จำนวน	1	แห่ง

โรงเรียนในพื้นที่ (สังกัด สพฐ.เขต 5) จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

- โรงเรียนบ้านพันดุง
- โรงเรียนบ้านโคกแขวน
- โรงเรียนบ้านโตนดพูนผลวิทยา

(5) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

(5.1) วัดพันดุง (5.2) วัดหนองสะแก (5.3) วัดป่าเจริญธรรม (ธ)

(5.4) วัดบ้านโตนด (5.5) วัดโคกแขวน (5.6) วัดป่าแสงธรรม

(6) สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง

(6.1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพันดุง

(6.2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล-โคกแขวน

(7) ความปลอดภัยในการใช้ชีวิตและทรัพย์สิน

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลพันดุง (เทศบาลตำบลพันดุง)	จำนวน	1	แห่ง
สวนสาธารณะ/สนามกีฬา	จำนวน	1	แห่ง
ลานกีฬาเทศบาลตำบลพันดุง	จำนวน	1	แห่ง

บทที่ 3
วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลพันดุง จำนวน 11 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 5,393 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลพันดุง ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 กำหนดระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 372 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็น ตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (5,393 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลพันดุง

	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านพันดุง	646	40
บ้านโคกแขวนใหม่	318	40
บ้านโตนด	724	40
บ้านโคกแขวน	336	40
บ้านหนองสะแก	372	30
บ้านหนองหัวแหวน	477	40
บ้านพันดุงพัฒนา	839	30
บ้านโคกแขวนพัฒนา	374	30
บ้านพูนผล	445	40
บ้านศิลาทอง	589	40
บ้านหนองสะแกพัฒนา	293	30
รวม	**5,413**	**400**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยแบ่งเป็น จำนวน 3 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง มีลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจ
4	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจ

ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลพันดุง

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 14-15 กันยายน 2569

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉย ๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4
ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวม

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลพันดุง ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 เพศชาย ร้อยละ 45.5 ระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 67.25 รองลงมา คือ อายุมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 26.5 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมา คือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 26.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่าง เกษตร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 64.0 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.8 รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

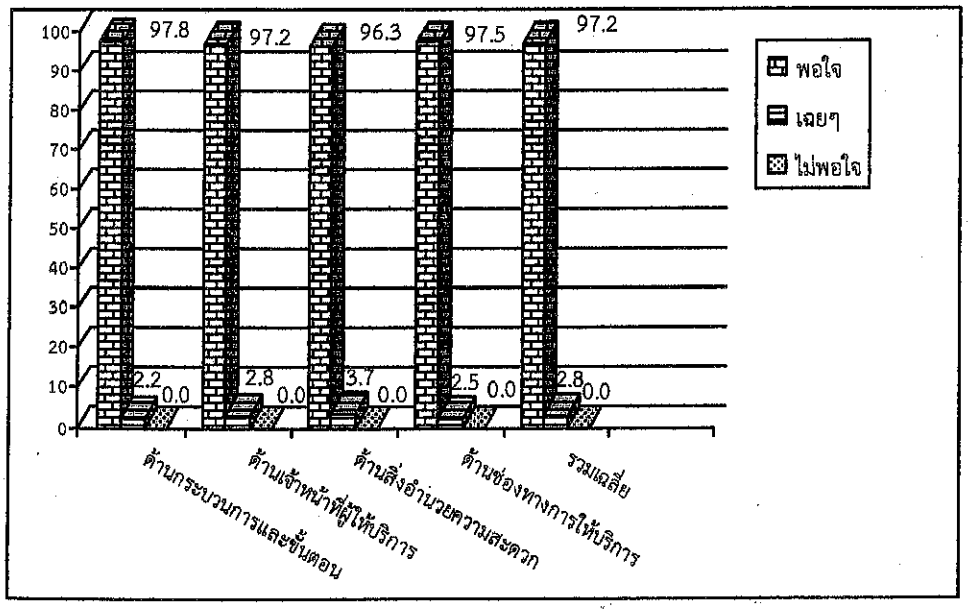
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	182	45.5
	หญิง	218	54.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	5	1.25
	18-30 ปี	20	5.0
	31-45 ปี	269	67.25
	46-60 ปี	106	26.5
	61 ปีขึ้นไป	0	0
การศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0
	ประถมศึกษา	65	16.2
	มัธยมศึกษา	104	26.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	211	52.8
	ปริญญาตรี	19	4.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.2
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	5.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	0.2
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	50	12.5
	นักเรียน/นักศึกษา	4	1.0
	รับจ้างทั่วไป	67	16.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.0
	เกษตรกร/ประมง	256	64.0
	ว่างงาน	0	0.0
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	90	22.5
	งานด้านรายได้หรือภาษี	90	22.5
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	90	22.5
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	130	32.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	391	97.8	9	2.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	389	97.2	11	2.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	385	96.3	15	3.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	390	97.5	10	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**389**	**97.2**	**11**	**2.8**	**0**	**0.0**

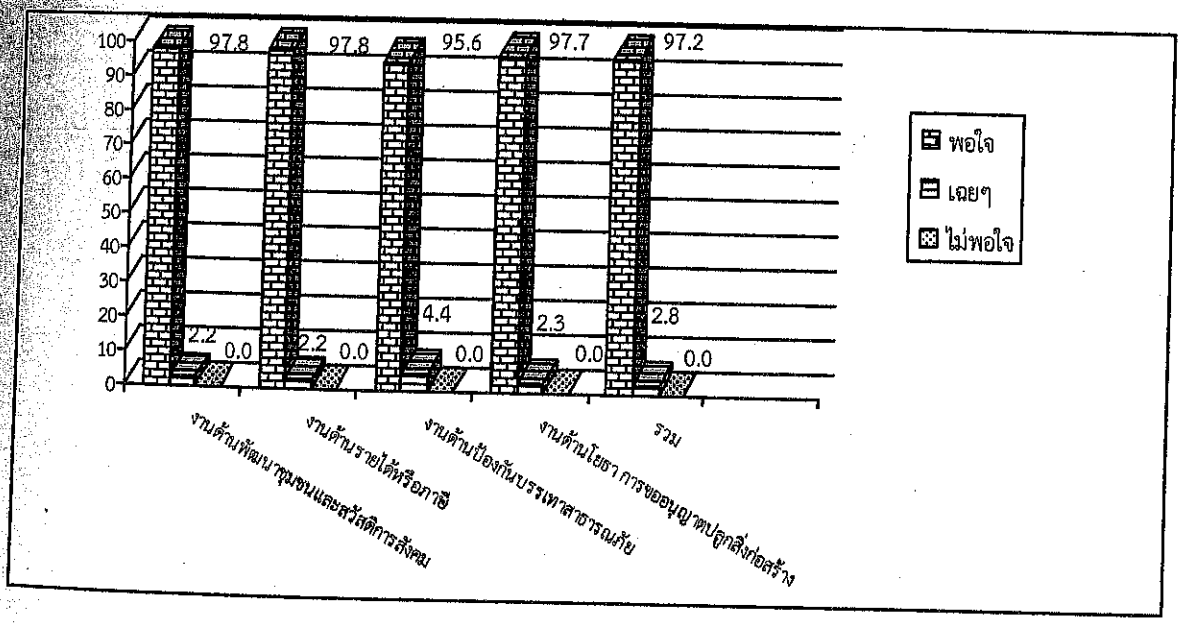


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด ร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 97.7 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	88	97.8	10	2	2.2	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	88	97.8	10	2	2.2	0	0.0
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	86	95.6	10	4	4.4	0	0.0
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	127	97.7	10	3	2.3	0	0.0
รวม	**389**	**97.2**	**10**	**11**	**2.8**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง

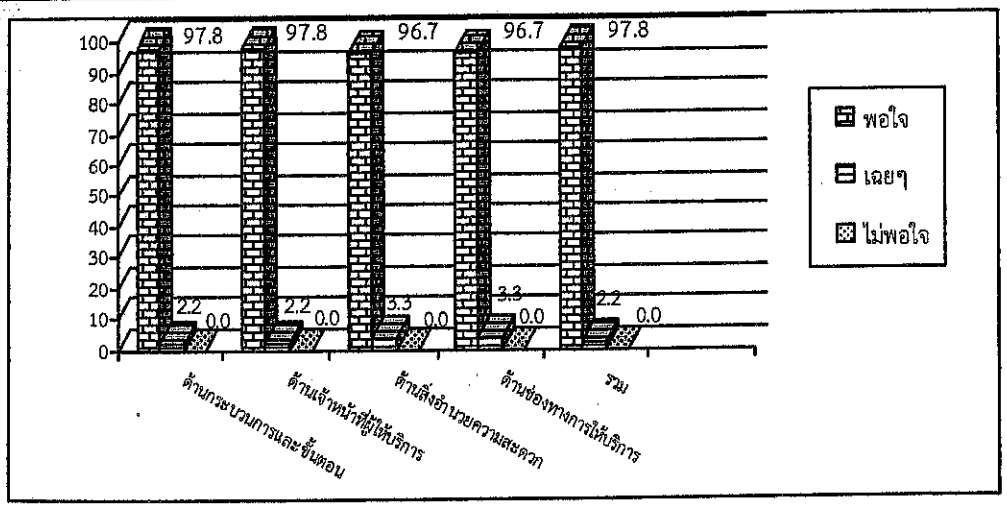
จำแนกตามงานที่ให้บริการ

3.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**88**	**97.8**	**2**	**2.2**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 98.9 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	89	98.9	1	1.1	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**88**	**97.8**	**2**	**2.2**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 98.9 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89	98.9	1	1.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	89	98.9	1	1.1	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**88**	**97.8**	**2**	**2.2**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.9 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.8 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	88	97.8	2	2.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**87**	**96.7**	**3**	**3.3**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ

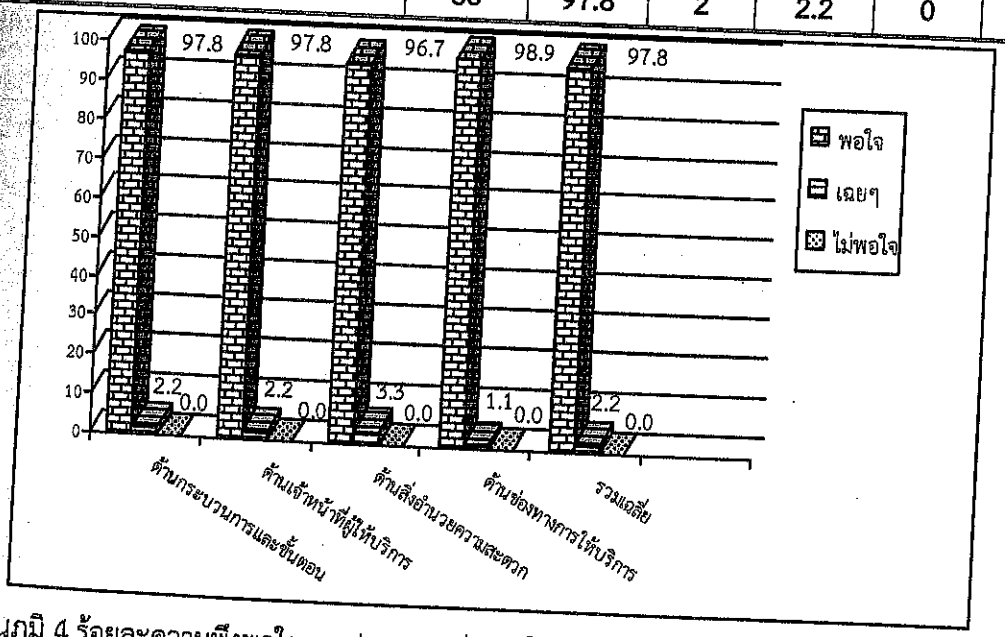
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**88**	**97.8**	**2**	**2.2**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.2 งานงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 98.9 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.8 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	88	97.8	2	2.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**88**	**97.8**	**2**	**2.2**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 98.9 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.8 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89	98.9	1	1.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	89	98.9	1	1.1	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**88**	**97.8**	**2**	**2.2**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.9 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.8 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	88	97.8	2	2.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**87**	**96.7**	**3**	**3.3**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ

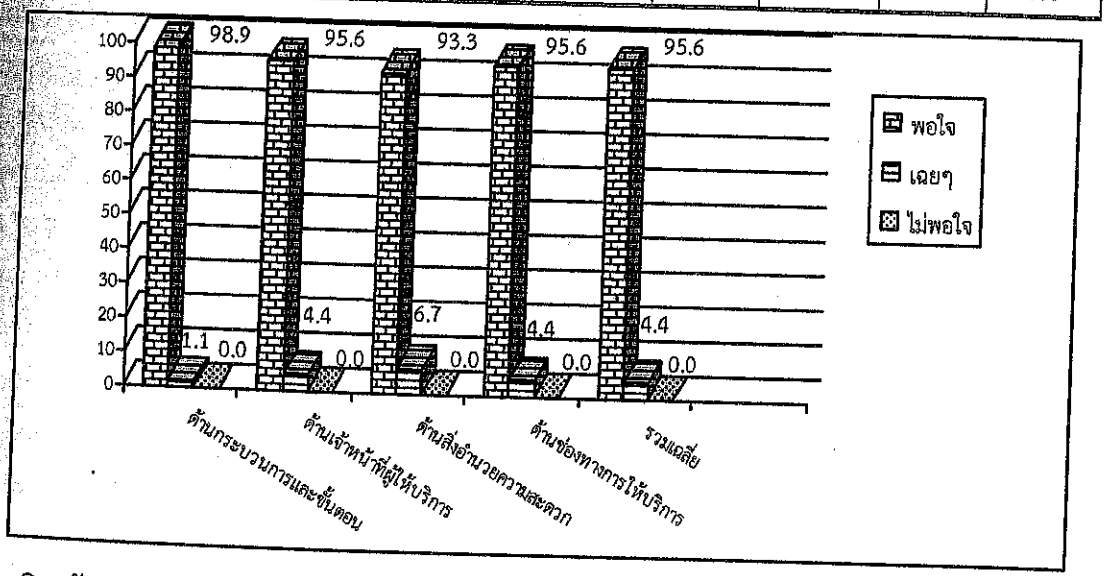
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	89	98.9	1	1.1	89	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

3.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	89	98.9	1	1.1	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84	93.3	6	6.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**86**	**95.6**	**4**	**4.4**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 98.9 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	89	98.9	1	1.1	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**89**	**98.9**	**1**	**1.1**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลพันดุงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.8 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดัง ตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**86**	**95.6**	**4**	**4.4**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลพันดุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 94.4 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	85	94.4	5	5.6	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**84**	**93.3**	**6**	**6.7**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลพันดุงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ

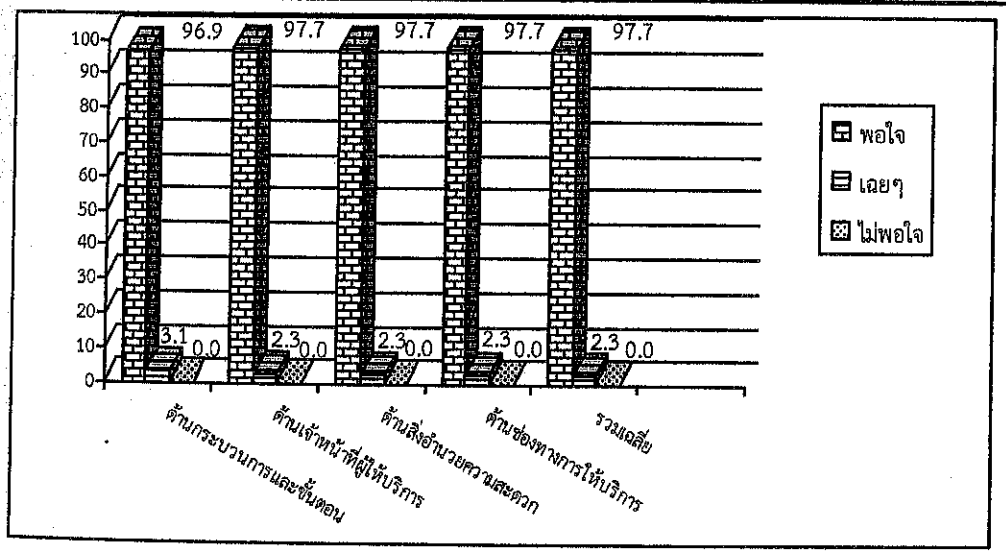
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**86**	**95.6**	**4**	**4.4**	**0**	**0.0**

3.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	126	96.9	4	3.1	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	127	97.7	3	2.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	127	97.7	3	2.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	127	97.7	3	2.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**127**	**97.7**	**3**	**2.3**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุงด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 96.9 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	124	95.4	6	4.6	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	126	96.9	4	3.1	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	126	96.9	4	3.1	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	125	96.2	5	3.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	126	96.9	4	3.1	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	126	96.9	4	3.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**126**	**96.9**	**4**	**3.1**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 97.7 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	128	98.5	2	1.5	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	126	96.9	4	3.1	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	126	96.9	4	3.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	127	97.7	3	2.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	126	96.9	4	3.1	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	126	96.9	4	3.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**127**	**97.7**	**3**	**2.3**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.5 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 97.7 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	125	96.2	5	3.8	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	126	96.9	4	3.1	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	125	96.2	5	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	127	97.7	3	2.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	128	98.5	2	1.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	127	97.7	3	2.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	127	97.7	3	2.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	127	97.7	3	2.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**127**	**97.7**	**3**	**2.3**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 98.5 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่อง ทางการให้บริการ ร้อยละ 97.7 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์	125	96.2	5	3.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	126	96.9	4	3.1	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	127	97.7	3	2.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	127	97.7	3	2.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	128	98.5	2	1.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**127**	**97.7**	**3**	**2.3**	**0**	**0.0**

บทที่ 5
สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเทศบาลตำบลพันดุง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพันดุง ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลพันดุง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุงแบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับประเพณี ศาสนา และวัฒนธรรม อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 14 - 15 กันยายน 2569 จากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง จากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลพันดุง ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 เพศชาย ร้อยละ 45.5 ระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 67.25 รองลงมา คือ อายุมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 26.5 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมา คือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 26.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างเกษตร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 64.0 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.8

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังหินโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

2.2 2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด ร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 97.7 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง

จำแนกตามงานที่ให้บริการ

3.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 98.9 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 98.9 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก

ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.9 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.8 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนก

เป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 98.9 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.8 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นราย ข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 98.9 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.8 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.9 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.8 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลพันดุงด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.8 ตามลำดับ

3.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 98.9 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลพันดุงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.8 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลพันดุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 94.4 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร

โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลพันดุงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

3.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลพันดุงด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 96.9 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 97.7 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ

ต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ร้อยละ 98.5 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 97.7 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลพันดุง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.5 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.7 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพันดุง ดังนี้

1. ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมทางหน่วยงานเทศบาลตำบลพันดุง ได้มีการบริการประชาชนและให้ความรู้เกี่ยวกับพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอย่างดีอยู่แล้ว แต่ยังพบปัญหาในการพัฒนาชุมชนโดยบางครั้งยังไม่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการที่แท้จริงของคนในพื้นที่ และมีข้อเสนอแนะควรมีการประสานงานร่วมกับ 7 ภาคีเครือข่าย (รัฐ, เอกชน, การศึกษา, ศาสนา, วิชาการ, ประชาสังคม, สื่อสารมวลชน) เพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนตามบริบทพื้นที่ พร้อมทั้งดึงศักยภาพของคนในชุมชนมาพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านงานรายได้และภาษี

ด้านงานรายได้และภาษีทางหน่วยงานเทศบาลตำบลพันดุง ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านภาษีแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูลตรงจุด อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเป็นอย่างดี โดยเทศบาลตำบลพันดุงจะมีการเปิดช่องทาง E-Service เพื่ออำนวยความสะดวกแต่ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ยังคงประสบปัญหาในการใช้งานระบบดิจิทัล รวมถึงปัญหาระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง หรือกระแสไฟฟ้าดับในพื้นที่ ซึ่งอาจทำให้ระบบล่มหรือเกิดความล่าช้าในการตรวจสอบข้อมูลการจัดเก็บภาษี และมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดตั้งจุดบริการประชาชนเพื่อใช้เฉพาะสำหรับการสอบถามข้อมูล ยื่นเอกสาร และจ่ายภาษีไว้ที่จุดเดียว เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอย

3. ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลพันดุง มีการดำเนินงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างต่อเนื่อง มีการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับเหตุร่วมกับชุมชนประจำทุกปี แต่ยังพบปัญหาจำนวนรถดับเพลิงหรืออุปกรณ์ดับเพลิงไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ดำเนินการช้าในบางครั้ง และมีข้อเสนอแนะให้ทางเทศบาลตำบลพันดุงมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์และบุคลากรให้พร้อมต่อทุกสถานการณ์ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนต่อไป

4. ด้านงานโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทางเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพันดุง ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี มีการแนะนำถึงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และมีข้อเสนอแนะควรมีคู่มือแนะนำสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบสิทธิและขั้นตอนในการเข้ารับบริการในด้านนี้

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. 2550. **การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

กัลยา วานิชบัญชา. 2548. **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. (2562, 25 กรกฎาคม). **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 136 ตอนพิเศษ 186 ง. หน้า 1-29.

เทศบาลตำบลพันดุง 2569. **ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพันดุง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา** (เอกสารอัดสำเนา).

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2569. **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา**

สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัศวเดชานุกร. 2549. **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.

อรทัย ก๊กผล. 2547. **Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.

Taro Yamane. 1970. **Elementary Sampling Theory.** London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพันดุง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยสถาบันวิจัยและพัฒนาได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ ☺	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ ฯลฯ					
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 ฯลฯ					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

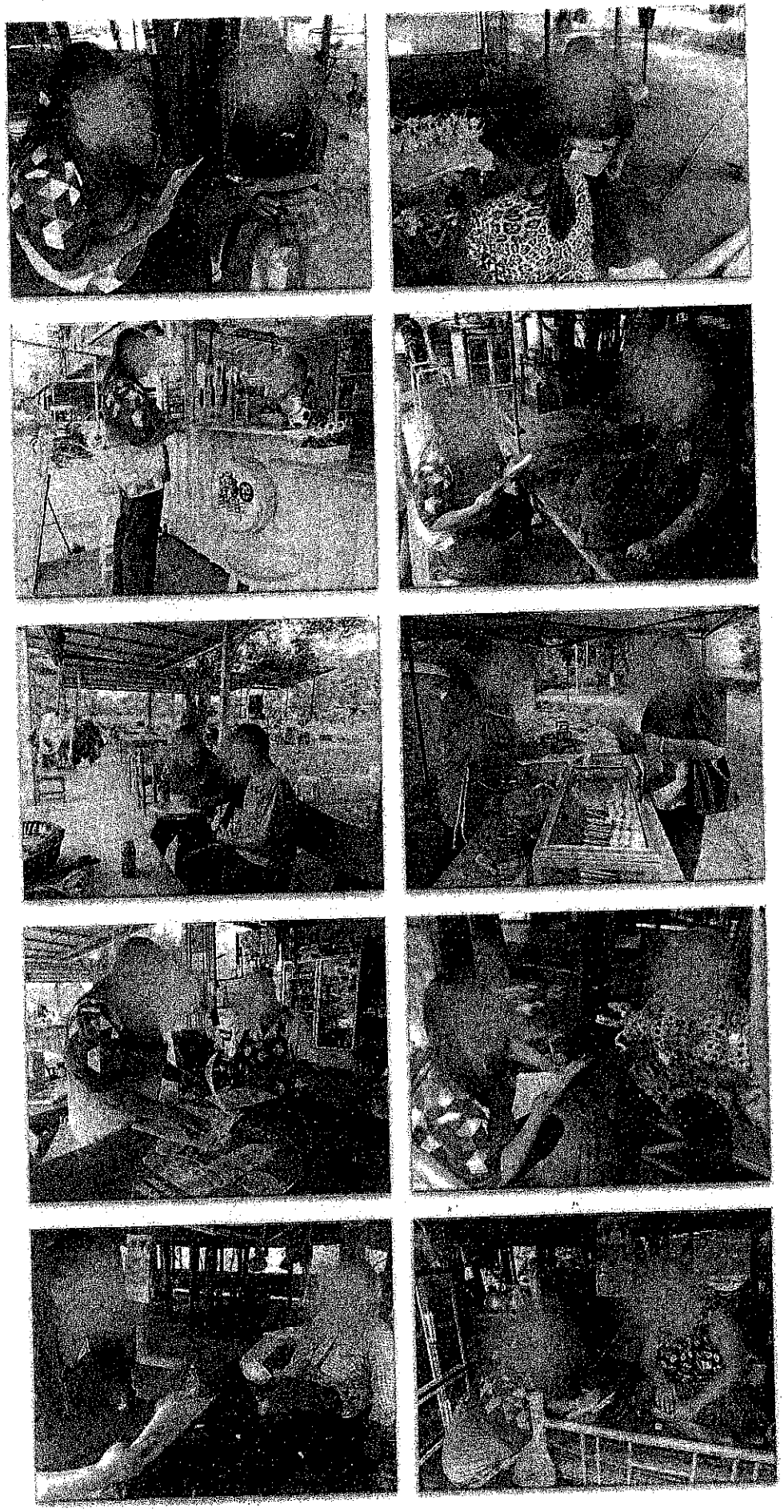
.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพประกอบการลงพื้นที่สำรวจแบบสอบถาม
เทศบาลตำบลพันดุง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ที่ ๖๑๒๓ /๒๕๖๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

.....

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยจึงออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจฯ ดังนี้

๑.รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
๒.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลลิตา	ธงภักดี	ประธานกรรมการ
๓.รองศาสตราจารย์ ดร.วราวุธ	ธนะมูล	กรรมการ
๔.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรวิชญ์	คำเจริญ	กรรมการ
๕.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอนก	ศรีสุวรรณ	กรรมการ
๖.รองศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรีพงษ์ศักดิ์	จิตตบุตร	กรรมการ
๗.รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	กรรมการ
๘.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิวากรณ์	ราชูธร	กรรมการ
๙. อาจารย์รณชัย	คนบุญ	กรรมการ
๑๐.ดร.สุรชัย	วงษ์ฟูเกียรติ	กรรมการ
๑๑.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรินาถ	จงกลกลาง	กรรมการ
๑๒.รองศาสตราจารย์ ดร.อนุจิตร	ขิณสาร	กรรมการ
๑๓.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา	ภานุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๔.นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑. วางแผนการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่

๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน

๔. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้อง แม่นยำ

๕. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๖. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ

๗. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด

๘. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๙

(รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)
อธิการบดี