

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2563

## สารบัญ

|  | หน้า      |
|--|-----------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร  | ก         |
| คำนำ   | ณ         |
| สารบัญ   | ญ         |
| สารบัญตาราง  | ฉ         |
| สารบัญแผนภูมิ  | ช         |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>  | <b>1</b>  |
| ความเป็นมาของการประเมิน.....   | 1         |
| วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....   | 2         |
| ขอบเขตของการประเมิน.....   | 3         |
| ระยะเวลาในการประเมิน.....  | 3         |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....   | 3         |
| <b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกกรวด</b>  | <b>4</b>  |
| สภาพทางภูมิศาสตร์.....   | 4         |
| ข้อมูลองค์กรและโครงสร้างพื้นฐาน.....   | 6         |
| <b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล</b>  | <b>12</b> |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....   | 12        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....   | 13        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 13        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 14        |
| <b>บทที่ 4 ผลการประเมิน</b>  | <b>15</b> |
| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....   | 15        |
| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....     | 17        |
| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... | 19        |
| ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....  | 38        |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า      |
|--|-----------|
| <b>บทที่ 5</b>   |           |
| <b>สรุปผลการประเมิน</b>  | <b>39</b> |
| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....   | 39        |
| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....     | 39        |
| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... | 40        |
| ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....  | 44        |
| <b>เอกสารอ้างอิง</b>   | <b>45</b> |
| <b>ภาคผนวก</b>   | <b>46</b> |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 47        |
| ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....  | 50        |
| <b>รายชื่อคณะกรรมการประเมิน</b>  | <b>53</b> |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่  | หน้า |
|---|------|
| 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกกรวด.....   | 13   |
| 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....   | 16   |
| 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....     | 17   |
| 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... | 18   |
| 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน .....               | 19   |
| 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....            | 20   |
| 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....        | 21   |
| 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....             | 22   |
| 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ.....            | 23   |
| 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน.....                           | 24   |
| 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....                       | 25   |
| 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....                   | 26   |
| 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....                        | 27   |
| 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....                       | 28   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |   | หน้า |
|----------|---|------|
| 15       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านการโยธา โดยภาพรวมและรายด้าน .....                           | 29   |
| 16       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านการโยธา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....                        | 30   |
| 17       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านการโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....                    | 31   |
| 18       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านการโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....                         | 32   |
| 19       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านการโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ.....                        | 33   |
| 20       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน .....        | 34   |
| 21       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....     | 35   |
| 22       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 36   |
| 23       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....      | 37   |
| 24       | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ.....     | 38   |

## สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิ |  | หน้า |
|---------|--|------|
| 1       | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....     | 17   |
| 2       | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... | 18   |
| 3       | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล.....                                 | 19   |
| 4       | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านการศึกษา.....  | 24   |
| 5       | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านการโยธา.....   | 29   |
| 6       | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด<br>งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....                              | 34   |

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการศึกษา งานด้านการโยธา และงานด้านรักษาความสะอาดในสาธารณะ รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไข ปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำ ให้กับประชาชนพร้อมสร้าง หลักคิด คุณธรรม และ จริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหาร ทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐจะ กระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และ เพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชน ในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มี ศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อม ทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การ ยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนา ยุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น ( Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็น พื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความ ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ได้อย่างทันทั่วถึง โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น จึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม , 2550 :11) จะเห็นได้ว่า ตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบ เรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหาร จัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)



ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

เทศบาลตำบลโคกกรวด เดิมเป็นสุขาภิบาลตำบลโคกกรวด ซึ่งได้จัดตั้งเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2510 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 84 ตอนที่ 125 หน้า 3315 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2510 ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 เทศบาลตำบลโคกกรวด ตั้งอยู่ที่ บ้านสรรมโนราห์ เลขที่ 345 หมู่ที่ 6 ตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากอำเภอเมืองนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร และมีพื้นที่โดยประมาณ 3.05 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 6 หมู่บ้านของตำบลโคกกรวด คือ บ้านหนองหว้า หมู่ที่ 1, บ้านโคกกรวด หมู่ที่ 2, บ้านดอนแก้ว หมู่ที่ 3, บ้านละลมหม้อ หมู่ที่ 4, บ้านสรรมโนรา หมู่ที่ 6, บ้านโคกเพชร หมู่ที่ 14 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,089 คน เทศบาลตำบลโคกกรวด มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัด 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 6) กองการประปา และ 7) กองวิชาการและแผนงาน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบล โคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการศึกษา งานด้านกาไรชยา และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านการโยธา
4. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 21-22 สิงหาคม 2563

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลโคกกรวด ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลโคกกรวด ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลโคกกรวด และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

**บทที่ 2**  
**สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกกรวด**  
**อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา**

**สภาพทางภูมิศาสตร์**

**1. ที่ตั้ง**

เทศบาลตำบลโคกกรวด ตั้งอยู่ที่บ้านสระมนโนราห์ เลขที่ 345 หมู่ที่ 6 ตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากอำเภอเมืองนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร และมีพื้นที่โดยประมาณ 3.05 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

**ทิศเหนือ** ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ปากคลองละลม ฝั่งใต้เลียบบตามริมคลองละลมฝั่งใต้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟ

**ทิศตะวันออก** จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นทางไปทางทิศใต้ผ่านทางหลวงแผ่นดิน สายสระบุรีนครราชสีมา หมายเลข 2 ระยะทาง 250 เมตร

**ทิศใต้** จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินสายสระบุรี – นครราชสีมา หมายเลข 2 ไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินสายสระบุรี – นครราชสีมา หมายเลขที่ 2 ตารางกิโลเมตร 236.60 กิโลเมตร ตามแนวเส้นตั้งฉาก 250 เมตร

**ทิศตะวันตก** จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือบรรจบหลักเขตที่ 1

เขตเทศบาลตำบลโคกกรวด ตั้งอยู่ที่ทิศตะวันตกของจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางห่างจาก จังหวัดประมาณ 20 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

**มีจำนวน 6 หมู่บ้าน จำนวน 18 ชุมชน ประกอบด้วย**

**หมู่ที่ 1 บ้านหนองหัวัว ประกอบด้วย**

- ชุมชนสุขศาลา
- ชุมชนหนองหัวัว
- ชุมชนประชาร่วมใจ
- ชุมชนตลาดโคกกรวด

**หมู่ที่ 2 บ้านโคกกรวด ประกอบด้วย**

- ชุมชนผดุงรัตน์พัฒนา
- ชุมชนโคกกรวด
- ชุมชนศาลาแดงพัฒนา

### หมู่ที่ 3 บ้านดอนแก้ว ประกอบด้วย

- ชุมชนดอนแก้วพัฒนา
- ชุมชนดอนแก้วสามัคคี

### หมู่ที่ 4 บ้านละลมหม้อ ประกอบด้วย

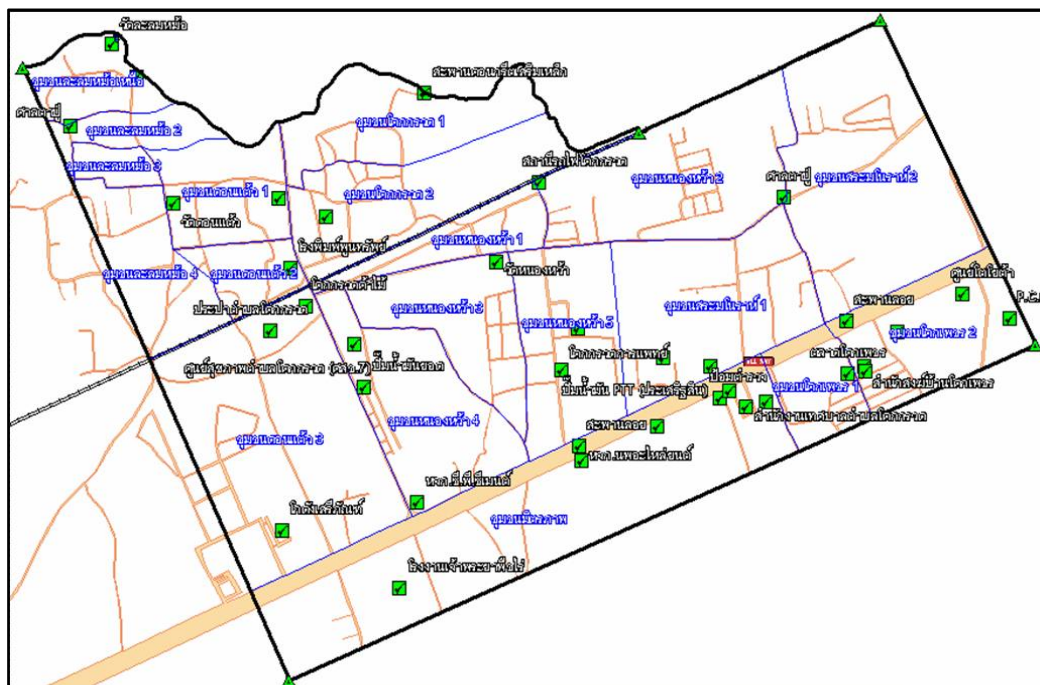
- ชุมชนรักษ์ลำตะคอง
- ชุมชนแสนสุขพัฒนา
- ชุมชนละลมหม้อ 2000
- ชุมชนสตรีพัฒนา

### หมู่ที่ 6 บ้านสระมนโนรา ประกอบด้วย

- ชุมชนสระมนโนรา
- ชุมชนร่วมใจ
- ชุมชนสุขใจ
- ชุมชนมิตรภาพ

### หมู่ที่ 14 บ้านโคกเพชร ประกอบด้วย

- ชุมชนนครินทร์



## 2. ลักษณะภูมิประเทศ

โดยทั่วไปเทศบาลตำบลโคกกรวดมีลักษณะรูปร่างของพื้นที่เป็นแนวยาวลงมาบริเวณพื้นที่ทางตอนใต้ พื้นที่จะเป็นที่ราบสูงทางตอนกลาง เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 90% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 5% และมีพื้นที่ส่วนอื่น 5% มี 3 ฤดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

## ข้อมูลองค์กรและโครงสร้างพื้นฐาน

### 1. ข้อมูลองค์กร

เทศบาลตำบลโคกกรวด เดิมเป็นสุขาภิบาลตำบลโคกกรวด ซึ่งได้จัดตั้งเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2510 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 84 ตอนที่ 125 หน้า 3315 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2510 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอเมืองนครราชสีมา โดยมีระยะห่างจากเมืองนครราชสีมา ไปทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2 ไปทางทิศตะวันตก เป็นระยะทาง 20 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 6 หมู่บ้านของตำบลโคกกรวด คือบ้านหนองหัว หมู่ที่ 1 บ้านโคกกรวด หมู่ที่ 2, บ้านดอนแก้ว หมู่ที่ 3, บ้านละลมหม้อ หมู่ที่ 4, บ้านสระมนโนรา หมู่ที่ 6, บ้านโคกเพชร หมู่ที่ 14 ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542

### 2. วิสัยทัศน์ พันธกิจและ จุดมุ่งหมาย

#### วิสัยทัศน์

เทศบาลตำบลโคกกรวด ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) เพื่อแสดงสถานการณ์ในอนาคตซึ่ง เป็นจุดมุ่งหมายความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้าซึ่งจะสามารถสะท้อนถึงสภาพการณ์ ของท้องถิ่นในอนาคตได้อย่างรอบด้านภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ จึงได้กำหนด วิสัยทัศน์ คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นในอนาคต ดังนี้

**โคกกรวดเมืองน่าอยู่ เศรษฐกิจชุมชน ประชาชนมีส่วนร่วม  
ศูนย์รวมวัฒนธรรมประเพณี มีธรรมชาติยั่งยืน**

#### พันธกิจ

1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการบริการให้มีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. จัดให้มีเส้นทางคมนาคม ทางระบายน้ำ ระบบสาธารณสุขโรค สาธารณูปการให้ได้มาตรฐาน
3. ส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ และภาคเกษตรให้เข้มแข็งเพื่อบรรเทาปัญหาความยากจน
4. ส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง
5. บำรุงรักษาจารีตประเพณีท้องถิ่นและพัฒนาการท่องเที่ยว
6. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
7. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต

8. บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/กำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและ  
ของเสีย

#### จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพการผลิตสินค้าเกษตร
2. สร้างความเข้มแข็งขององค์การภาคการเกษตร
3. แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพในการสร้างรายได้
4. เส้นทางคมนาคมได้มาตรฐาน ประชาชนเดินทางสะดวก
5. มีเส้นทางระบายน้ำ สามารถแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง
6. ประชาชนมีน้ำสะอาดเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค
7. ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ
8. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี
9. ชุมชนเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้และปลอดภัยเสถียร
10. ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สังคมสงบสุข
11. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นได้รับการอนุรักษ์ให้คงอยู่ชุมชน
12. ประชาชนมีส่วนร่วมและมีความเข้มแข็ง
13. การจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากสิ่งปฏิกูล ขยะมูลฝอย น้ำเสีย และมลพิษด้านอื่น ๆ
14. การจัดบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ
15. การบริหารราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
16. พัฒนาระบบการบริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

#### 3. จำนวนประชากรและจำนวนหมู่บ้าน/ชุมชน

จำนวนประชากร 7,089 คน จาก 6 หมู่บ้าน

| ลำดับ      | ชื่อหมู่บ้าน  | จำนวนประชากร | ชื่อผู้ใหญ่บ้าน      | หมายเหตุ         |
|------------|---------------|--------------|----------------------|------------------|
| หมู่ที่ 1  | บ้านหนองหว่า  | 1,603คน      | นายปิยะพงษ์ จรโคกรวด | ผู้ใหญ่บ้าน      |
| หมู่ที่ 2  | บ้านโคกกรวด   | 1,271 คน     | นางอรทัย จุติสีมา    | ผู้ใหญ่บ้าน      |
| หมู่ที่ 3  | บ้านดอนแก้ว   | 720คน        | นายพงษ์ศักดิ์ ผิวหอม | ผู้ใหญ่บ้าน      |
| หมู่ที่ 4  | บ้านละลมหม้อ  | 1,353 คน     | นางสมหวัง โพธิกนิษฐ์ | ผู้ใหญ่บ้าน      |
| หมู่ที่ 6  | บ้านสระมนโนรา | 1,499คน      | น.ส.กาญจนากาญจนวัฒนา | กำนันตำบลโคกกรวด |
| หมู่ที่ 14 | บ้านโคกเพชร   | 643คน        | นายประเสริฐ พรโสภิน  | ผู้ใหญ่บ้าน      |

4. ผู้บริหารองค์กร เทศบาลตำบลท่าช้าง แบ่งการบริหารออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายบริหาร และ ฝ่ายนิติบัญญัติ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ฝ่ายบริหาร

| ลำดับที่ | ชื่อ-สกุล              | ตำแหน่ง               | วันที่ดำรงตำแหน่ง-พ้นจากตำแหน่ง |
|----------|------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| 1        | นายปรีชา มิตรสูงเนิน   | นายกเทศมนตรี          | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 2        | นายสมบูรณ์ บัวบูชา     | รองนายกเทศมนตรี       | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 3        | นายทองแก่นัน จรโคกกรวด | รองนายกเทศมนตรี       | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 4        | นายสุเทพ ประพิน        | เลขาธิการนายกเทศมนตรี | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 5        | นายอาทร โพธิ์นิษฐ์     | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |

4.2 ฝ่ายนิติบัญญัติ

| ลำดับที่ | ชื่อ-สกุล                  | ตำแหน่ง            | วันที่ดำรงตำแหน่ง-พ้นจากตำแหน่ง |
|----------|----------------------------|--------------------|---------------------------------|
| 1        | นางสัญญาลักษณ์กาญจนวัฒนา   | ประธานสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 2        | นายสมนึก ศิลสูงเนิน        | รองประธานสภาเทศบาล | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 3        | นายเอี่ยม มณีรุ่ง          | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 4        | นายวิลาส พงษ์โคกกรวด       | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 5        | ด.ต.เนาว์เวกสูงเนิน        | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 6        | นายทองดา ภูตาเพ็ด          | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 7        | นางสาวศิริพร ประสงค์ทรัพย์ | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 8        | นางภััสสร บุญโคกกรวด       | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 9        | นายชัยพร เทียนทอง          | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 10       | นายจงจิต ดุงโคกกรวด        | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 11       | นางสมบูรณ์ คูศรีพิทักษ์    | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |
| 12       | นายสุชาติ จิตโคกกรวด       | สมาชิกสภาเทศบาล    | 11/08/2560 - ไม่ได้กำหนด        |

5. ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค

5.1 การคมนาคม/การจราจร

5.1.1 ถนน

|                         |    |     |
|-------------------------|----|-----|
| จำนวนถนนลูกรัง          | 1  | สาย |
| จำนวนถนนลาดยาง          | 12 | สาย |
| จำนวนถนนคอนกรีต         | 12 | สาย |
| จำนวนถนนอื่นๆ (หินคลุก) | 2  | สาย |

|   |       |           |
|---|-------|-----------|
| 5.1.2 สะพาน                                 |       |           |
| จำนวนสะพานคอนกรีต                           | -     | แห่ง      |
| จำนวนสะพานเหล็ก                             | -     | แห่ง      |
| 5.1.3 แหล่งน้ำ                              |       |           |
| จำนวนแม่น้ำที่ไหลผ่าน                       | 1     | สาย       |
| จำนวนห้วย / หนอง / คลอง / บึง               | 2     | แห่ง/สาย  |
| จำนวนคลองชลประทาน                           | 1     | แห่ง      |
| จำนวนบ่อน้ำตื้นเอกชน                        | -     | แห่ง      |
| 5.2 การประปา                                |       |           |
| จำนวนครัวเรือนมีน้ำประปาใช้                 | 4,041 | ครัวเรือน |
| จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีน้ำประปาใช้           | -     | ครัวเรือน |
| 5.3 ไฟฟ้า                                   |       |           |
| จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้                 | 4,051 | ครัวเรือน |
| จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้              | -     | ครัวเรือน |
| 5.4 สถานธนาบาล                              |       |           |
| จำนวนสถานธนาบาลในสังกัด                     | -     | แห่ง      |
| 5.5 โรงฆ่าสัตว์                             |       |           |
| จำนวนโรงฆ่าสัตว์ของ อปท.                    | -     | แห่ง      |
| จำนวนโรงฆ่าสัตว์ของรัฐ                      | -     | แห่ง      |
| จำนวนโรงฆ่าสัตว์ของเอกชน                    | -     | แห่ง      |
| 5.6 การท่องเที่ยว                           |       |           |
| สถานที่ท่องเที่ยวจำนวน                      | -     | แหล่ง     |
| 5.7 ข้อมูลด้านสังคม                         |       |           |
| 5.7.1 ข้อมูลเบี่ยงชีพ                       |       |           |
| ผู้สูงอายุ                                  | 986   | คน        |
| ผู้พิการ                                    | 180   | คน        |
| ผู้ป่วยโรคเอดส์                             | 3     | คน        |
| 5.7.2 ข้อมูลสถานศึกษา                       |       |           |
| จำนวนสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดท้องถิ่น       | -     | แห่ง      |
| จำนวนครูที่อยู่ในสังกัดท้องถิ่น             | -     | คน        |
| จำนวนลูกจ้างประจำที่อยู่ในสังกัดท้องถิ่น    | -     | คน        |
| จำนวนลูกจ้างชั่วคราวที่อยู่ในสังกัดท้องถิ่น | -     | คน        |
| จำนวนพนักงานของรัฐที่อยู่ในสังกัดท้องถิ่น   | -     | คน        |
| จำนวนนักเรียนที่อยู่ในสังกัดท้องถิ่น        | -     | คน        |



## 5.7.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

|  |    |      |
|--|----|------|
| จำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                | 2  | แห่ง |
| จำนวนครู                               | 4  | คน   |
| จำนวนผู้ดูแลเด็ก(พนักงานจ้างทั่วไป)    | -  | คน   |
| จำนวนผู้ดูแลเด็ก(พนักงานจ้างตามภารกิจ) | 2  | คน   |
| จำนวนนักเรียนเด็กเล็ก                  | 97 | คน   |

## 5.7.4 ข้อมูลกีฬา นันทนาการ และพักผ่อน

|                      |   |      |
|----------------------|---|------|
| จำนวนสวนสาธารณะ      | 5 | แห่ง |
| จำนวนห้องสมุดประชาชน | 1 | แห่ง |
| จำนวนลานกีฬา         | 4 | แห่ง |
| จำนวนสนามกีฬา        | 6 | แห่ง |

## 5.8 ข้อมูลด้านสาธารณสุข

|  |   |      |
|--|---|------|
| จำนวนโรงพยาบาล<br>(โรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา)                          | 1 | แห่ง |
| จำนวนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล<br>(โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกกรวด) | 1 | แห่ง |

## 5.9 ข้อมูลด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

|  |       |           |
|--|-------|-----------|
| จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (พนักงานดับเพลิง) จำนวน     | 11    | คน        |
| รถดับเพลิง   | จำนวน | 1 คัน     |
| รถยนต์บรรทุกน้ำ  | จำนวน | 3 คัน     |
| ขนาดความจุมากกว่า 10,000 ลิตร                          | จำนวน | 1 คัน     |
| รถกระเช้า  | จำนวน | 1 คัน     |
| เรือยนต์ดับเพลิง                                       | จำนวน | - ลำ      |
| เครื่องสูบน้ำ จำแนกตามขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางของท่อสูบน้ำ |       |           |
| ขนาด 3 - 5 นิ้ว  | จำนวน | 2 เครื่อง |
| แยกเป็นพญานาค  | จำนวน | - เครื่อง |
| รถตรวจการณ์  | จำนวน | - คัน     |

## 5.10 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

|                          |       |           |
|--------------------------|-------|-----------|
| ปริมาณน้ำเสีย            | 3,000 | ลบ.ม./วัน |
| ปริมาณน้ำเสียที่บำบัดได้ | -     | ลบ.ม./วัน |
| รถยนต์เก็บขยะ            | จำนวน | 4 คัน     |

## 5.11 ข้อมูลด้านการเงินการคลัง ปีงบประมาณ 2560

จำนวนงบประมาณของโครงการที่ได้รับอนุมัติตามข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ

75,000,000บาท

|                  |           |     |
|------------------|-----------|-----|
| รายรับ           |           | บาท |
| หมวดภาษีอากร     | 4,875,000 | บาท |
| หมวดค่าธรรมเนียม | 1,711,000 | บาท |

|                          |            |            |
|--------------------------|------------|------------|
| หมวดรายได้จากทรัพย์สิน   | 2,300,000  | บาท        |
| หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด      | 148,100    | บาท        |
| หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป    | 28,788,900 | บาท        |
| หมวดรัฐบาลจัดสรรให้      | 37,177,000 | บาท        |
| หมวดเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ  | -          | บาท        |
| หมวดบัญชีเงินสะสม        | -          | บาท        |
| <b>รายจ่าย</b>           |            | <b>บาท</b> |
| หมวดรายจ่ายบกลาง         | 14,788,760 | บาท        |
| หมวดรายจ่ายประจำ         | 52,163,610 | บาท        |
| หมวดรายจ่ายเพื่อการลงทุน | 8,047,630  | บาท        |

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและ ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมี รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของ เทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 7,089 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของ แต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านการโยธา และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 6 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาใช้บริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกกรวด ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกกรวด

| ชื่อหมู่บ้าน  | จำนวนประชากร<br>(คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง<br>(คน) |
|---------------|----------------------|----------------------------|
| บ้านหนองหว่า  | 1,603                | 85                         |
| บ้านโคกกรวด   | 1,271                | 75                         |
| บ้านดอนแก้ว   | 720                  | 50                         |
| บ้านละลมหม้อ  | 1,353                | 75                         |
| บ้านสระมนโนรา | 1,499                | 75                         |
| บ้านโคกเพชร   | 643                  | 40                         |
| รวม           | 7,089                | 400                        |

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ประเมิน** เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มาใช้บริการ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด** เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 21-22 สิงหาคม 2563

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

|  |                 |
|--|-----------------|
| ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ | แสดงว่า ไม่พอใจ |
| ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ                  | แสดงว่า เฉยๆ    |
| ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ  | แสดงว่า พอใจ    |

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

### ผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลโคกกรวด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 32.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 18.3 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

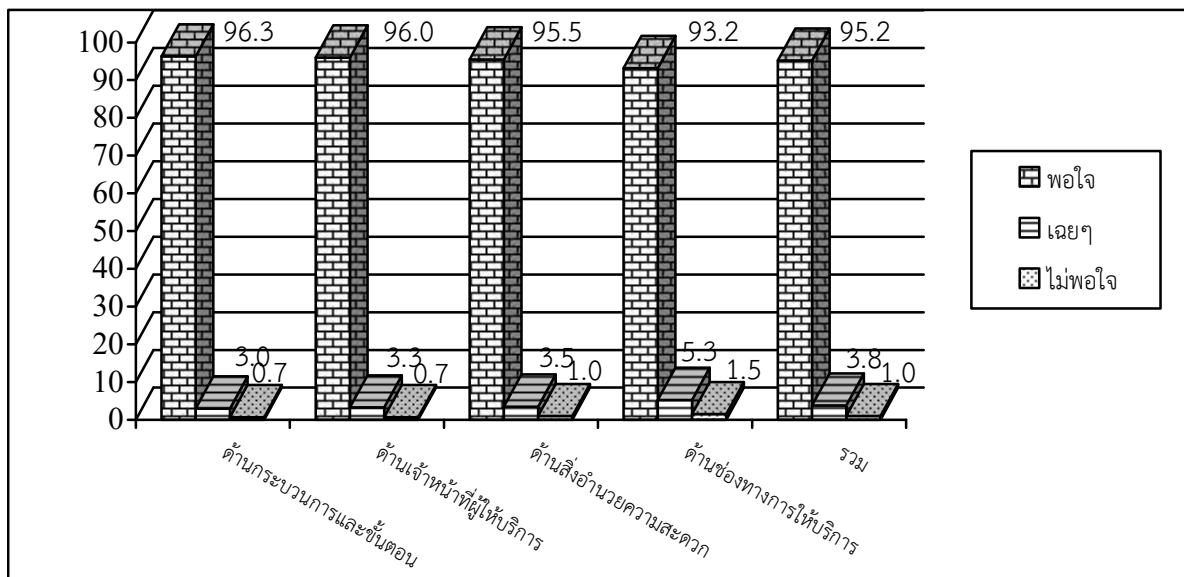
| รายการ            |                                   | จำนวน<br>(N = 400 คน) | ร้อยละ<br>(100.0) |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------------|
| เพศ               | ชาย                               | 173                   | 43.2              |
|                   | หญิง                              | 227                   | 56.8              |
| อายุ              | ต่ำกว่า 18 ปี                     | 22                    | 5.5               |
|                   | 18-30 ปี                          | 41                    | 10.2              |
|                   | 31-45 ปี                          | 118                   | 29.5              |
|                   | 46-60 ปี                          | 148                   | 37.0              |
|                   | 61 ปีขึ้นไป                       | 71                    | 17.8              |
| ระดับการศึกษา     | ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน     | 0                     | 0.0               |
|                   | ประถมศึกษา                        | 128                   | 32.0              |
|                   | มัธยมศึกษา                        | 189                   | 47.3              |
|                   | อนุปริญญา                         | 22                    | 5.5               |
|                   | ปริญญาตรี                         | 58                    | 14.5              |
|                   | สูงกว่าปริญญาตรี                  | 3                     | 0.7               |
| อาชีพ             | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ             | 10                    | 2.5               |
|                   | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท             | 73                    | 18.3              |
|                   | ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ        | 34                    | 8.5               |
|                   | ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ          | 68                    | 17.0              |
|                   | นักเรียน นักศึกษา                 | 42                    | 10.5              |
|                   | รับจ้างทั่วไป                     | 98                    | 24.5              |
|                   | แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ            | 11                    | 2.7               |
|                   | เกษตรกร                           | 64                    | 16.0              |
|                   | ว่างงาน                           | 0                     | 0.0               |
| งานที่มาใช้บริการ | งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ       | 120                   | 30.0              |
|                   | งานด้านการศึกษา                   | 80                    | 20.0              |
|                   | งานด้านการโยธา                    | 80                    | 20.0              |
|                   | งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 120                   | 30.0              |
|                   | <b>รวม</b>                        | <b>400</b>            | <b>100.0</b>      |

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

| รายการประเมิน               | ระดับความพึงพอใจ (N = 400) |        |       |        |         |        |
|-----------------------------|----------------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                             | พอใจ                       |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                             | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน     | 385                        | 96.3   | 12    | 3.0    | 3       | 0.7    |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 384                        | 96.0   | 13    | 3.3    | 3       | 0.7    |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 382                        | 95.5   | 14    | 3.5    | 4       | 1.0    |
| ด้านช่องทางการให้บริการ     | 373                        | 93.2   | 21    | 5.3    | 6       | 1.5    |
| รวม                         | 381                        | 95.2   | 15    | 3.8    | 4       | 1.0    |



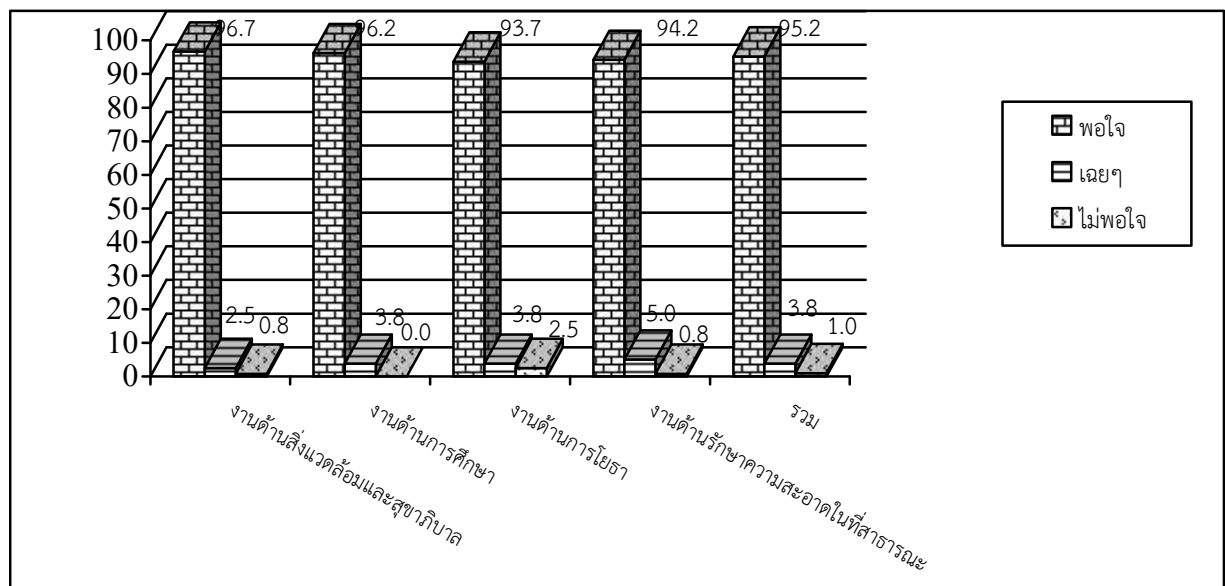
แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน



2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านการโยธา ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

| งานที่ประเมิน                         | ระดับความพึงพอใจ |             |                 |           |            |          |            |
|---------------------------------------|------------------|-------------|-----------------|-----------|------------|----------|------------|
|                                       | พอใจ             |             | คะแนน<br>ที่ได้ | เฉยๆ      |            | ไม่พอใจ  |            |
|                                       | จำนวน            | ร้อยละ      |                 | จำนวน     | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ           | 116              | 96.7        | 10              | 3         | 2.5        | 1        | 0.8        |
| งานด้านการศึกษา                       | 77               | 96.2        | 10              | 3         | 3.8        | 0        | 0.0        |
| งานด้านการโยธา                        | 75               | 93.7        | 9               | 3         | 3.8        | 2        | 2.5        |
| งานด้านรักษาความสะอาดในที่<br>สาธารณะ | 113              | 94.2        | 9               | 6         | 5.0        | 1        | 0.8        |
| <b>รวม</b>                            | <b>381</b>       | <b>95.2</b> | <b>10</b>       | <b>15</b> | <b>3.8</b> | <b>4</b> | <b>1.0</b> |



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

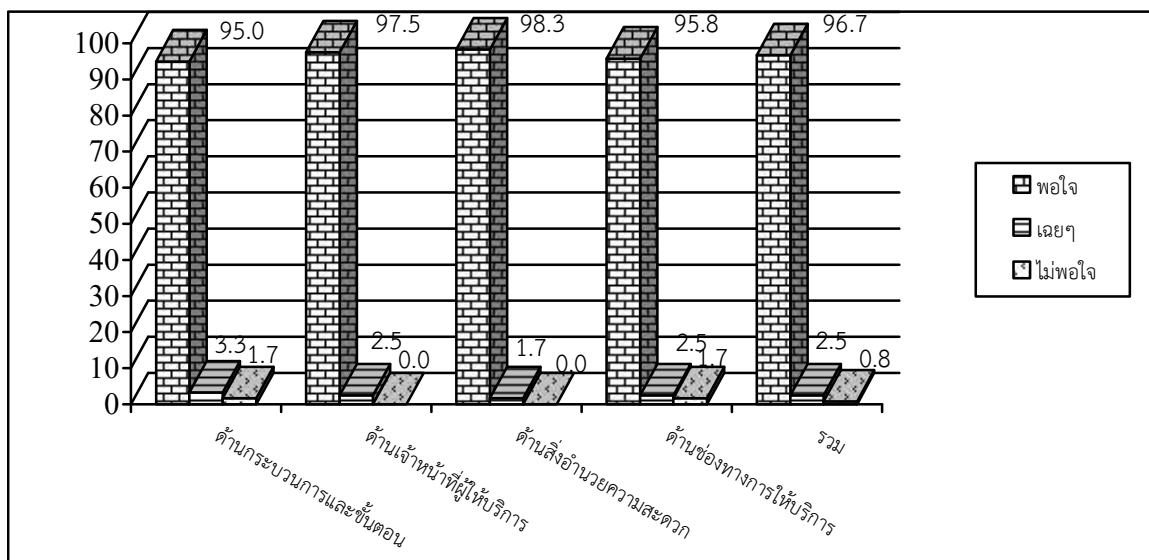
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|--------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|                                | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|                                | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน        | 114              | 95.0        | 4        | 3.3        | 2        | 1.7        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ    | 117              | 97.5        | 3        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก         | 118              | 98.3        | 2        | 1.7        | 0        | 0.0        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ        | 115              | 95.8        | 3        | 2.5        | 2        | 1.7        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>               | <b>116</b>       | <b>96.7</b> | <b>3</b> | <b>2.5</b> | <b>1</b> | <b>0.8</b> |



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

## 3.1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด  
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน  | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|  | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|  | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                | 111              | 92.5        | 6        | 5.0        | 3        | 2.5        |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ   | 109              | 90.8        | 8        | 6.7        | 3        | 2.5        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                             | 115              | 95.8        | 3        | 2.5        | 2        | 1.7        |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 117              | 97.5        | 2        | 1.7        | 1        | 0.8        |
| 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน   | 119              | 99.2        | 1        | 0.8        | 0        | 0.0        |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ                   | 113              | 94.2        | 4        | 3.3        | 3        | 2.5        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>114</b>       | <b>95.0</b> | <b>4</b> | <b>3.3</b> | <b>2</b> | <b>1.7</b> |

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระทือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|   | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|   | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 120              | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                   | 118              | 98.3        | 2        | 1.7        | 0        | 0.0        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระทือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  | 120              | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 112              | 93.3        | 8        | 6.7        | 0        | 0.0        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                     | 115              | 95.8        | 5        | 4.2        | 0        | 0.0        |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                       | 117              | 97.5        | 3        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>117</b>       | <b>97.5</b> | <b>3</b> | <b>2.5</b> | <b>0</b> | <b>0.0</b> |

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|   | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|   | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  | 120              | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ | 119              | 99.2        | 1        | 0.8        | 0        | 0.0        |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม   | 120              | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ   | 118              | 98.3        | 2        | 1.7        | 0        | 0.0        |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  | 119              | 99.2        | 1        | 0.8        | 0        | 0.0        |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                               | 117              | 97.5        | 3        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                             | 116              | 96.7        | 4        | 3.3        | 0        | 0.0        |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้   | 115              | 95.8        | 5        | 4.2        | 0        | 0.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>118</b>       | <b>98.3</b> | <b>2</b> | <b>1.7</b> | <b>0</b> | <b>0.0</b> |

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด  
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

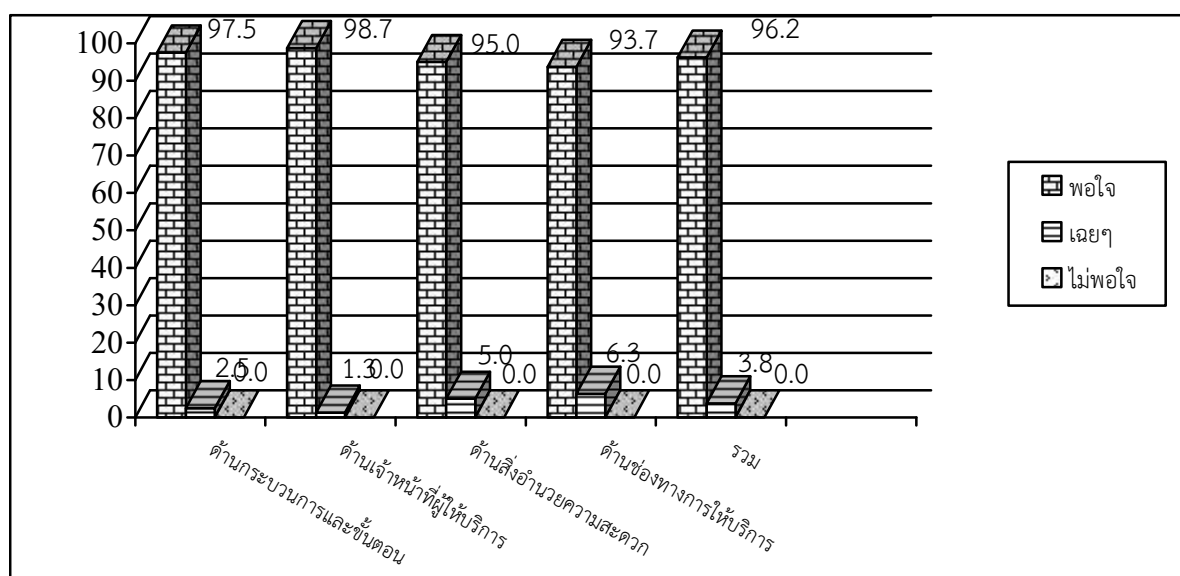
| ด้านช่องทางการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|  | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|  | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 115              | 95.8        | 3        | 2.5        | 2        | 1.7        |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ  | 119              | 99.2        | 1        | 0.8        | 0        | 0.0        |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ   | 114              | 95.0        | 3        | 2.5        | 3        | 2.5        |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ   | 111              | 92.5        | 5        | 4.2        | 4        | 3.3        |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม  | 116              | 96.7        | 3        | 2.5        | 1        | 0.8        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>115</b>       | <b>95.8</b> | <b>3</b> | <b>2.5</b> | <b>2</b> | <b>1.7</b> |

### 3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านการศึกษา             | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|-----------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|                             | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|                             | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน     | 78               | 97.5        | 2        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 79               | 98.7        | 1        | 1.3        | 0        | 0.0        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 76               | 95.0        | 4        | 5.0        | 0        | 0.0        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ     | 75               | 93.7        | 5        | 6.3        | 0        | 0.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>            | <b>77</b>        | <b>96.2</b> | <b>3</b> | <b>3.8</b> | <b>0</b> | <b>0.0</b> |



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา

### 3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด  
งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน   | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|   | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|   | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                 | 80               | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ  | 74               | 92.5        | 6        | 7.5        | 0        | 0.0        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                             | 80               | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 80               | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน  | 78               | 97.5        | 2        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ                   | 76               | 95.0        | 4        | 5.0        | 0        | 0.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>78</b>        | <b>97.5</b> | <b>2</b> | <b>2.5</b> | <b>0</b> | <b>0.0</b> |



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|   | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|   | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 80               | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                   | 80               | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  | 80               | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 78               | 97.5        | 2        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                     | 79               | 98.7        | 1        | 1.3        | 0        | 0.0        |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                      | 77               | 96.2        | 3        | 3.8        | 0        | 0.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>79</b>        | <b>98.7</b> | <b>1</b> | <b>1.3</b> | <b>0</b> | <b>0.0</b> |

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|   | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|   | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  | 77               | 96.2        | 3        | 3.8        | 0        | 0.0        |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ | 80               | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม   | 78               | 97.5        | 2        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ   | 75               | 93.7        | 5        | 6.3        | 0        | 0.0        |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  | 73               | 91.2        | 6        | 7.5        | 1        | 1.3        |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                               | 75               | 93.7        | 5        | 6.3        | 0        | 0.0        |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                             | 74               | 92.5        | 6        | 7.5        | 0        | 0.0        |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้   | 76               | 95.0        | 4        | 5.0        | 0        | 0.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>76</b>        | <b>95.0</b> | <b>4</b> | <b>5.0</b> | <b>0</b> | <b>0.0</b> |

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

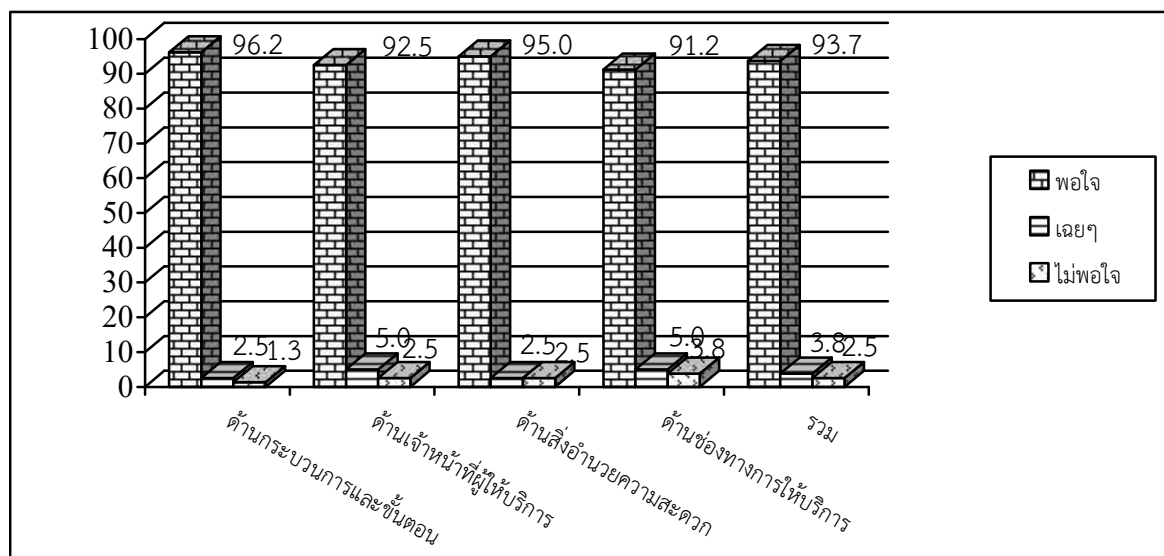
| ด้านช่องทางการให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|   | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|   | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 74               | 92.5        | 6        | 7.5        | 0        | 0.0        |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ   | 78               | 97.5        | 2        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ  | 72               | 90.0        | 8        | 10.0       | 0        | 0.0        |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ  | 76               | 95.0        | 4        | 5.0        | 0        | 0.0        |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม   | 75               | 93.7        | 5        | 6.3        | 0        | 0.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>75</b>        | <b>93.7</b> | <b>5</b> | <b>6.3</b> | <b>0</b> | <b>0.0</b> |

### 3.3 งานด้านการโยธา

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านการโยธา              | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|-----------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|                             | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|                             | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน     | 77               | 96.2        | 2        | 2.5        | 1        | 1.3        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 74               | 92.5        | 4        | 5.0        | 2        | 2.5        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 76               | 95.0        | 2        | 2.5        | 2        | 2.5        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ     | 73               | 91.2        | 4        | 5.0        | 3        | 3.8        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>            | <b>75</b>        | <b>93.7</b> | <b>3</b> | <b>3.8</b> | <b>2</b> | <b>2.5</b> |



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา

## 3.3.2 งานด้านการโยธา จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด  
งานด้านการโยธา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน  | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|  | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|  | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน<br>และมีความคล่องตัว                                   | 78               | 97.5        | 2        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ   | 79               | 98.7        | 0        | 0.0        | 1        | 1.3        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ<br>แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | 75               | 93.7        | 3        | 3.8        | 2        | 2.5        |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ<br>ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอ<br>ภาคเท่าเทียมกัน | 79               | 98.7        | 1        | 1.3        | 0        | 0.0        |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ<br>ขั้นตอน  | 77               | 96.2        | 2        | 2.5        | 1        | 1.3        |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ                     | 74               | 92.5        | 4        | 5.0        | 2        | 2.5        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>77</b>        | <b>96.2</b> | <b>2</b> | <b>2.5</b> | <b>1</b> | <b>1.3</b> |

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|   | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|   | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 75               | 93.7        | 4        | 5.0        | 1        | 1.3        |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                  | 73               | 91.2        | 5        | 6.3        | 2        | 2.5        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  | 77               | 96.2        | 2        | 2.5        | 1        | 1.3        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 71               | 88.7        | 5        | 6.3        | 4        | 5.0        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                     | 76               | 95.0        | 2        | 2.5        | 2        | 2.5        |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                      | 72               | 90.0        | 6        | 7.5        | 2        | 2.5        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>74</b>        | <b>92.5</b> | <b>4</b> | <b>5.0</b> | <b>2</b> | <b>2.5</b> |

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|   | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|   | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  | 77               | 96.2        | 1        | 1.3        | 2        | 2.5        |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ | 78               | 97.5        | 2        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม   | 76               | 95.0        | 2        | 2.5        | 2        | 2.5        |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ   | 79               | 98.7        | 1        | 1.3        | 0        | 0.0        |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  | 77               | 96.2        | 2        | 2.5        | 1        | 1.3        |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                               | 75               | 93.7        | 4        | 5.0        | 1        | 1.3        |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                | 72               | 90.0        | 2        | 2.5        | 6        | 7.5        |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้   | 74               | 92.5        | 2        | 2.5        | 4        | 5.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>76</b>        | <b>95.0</b> | <b>2</b> | <b>2.5</b> | <b>2</b> | <b>2.5</b> |

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|  | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|  | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 74               | 92.5        | 4        | 5.0        | 2        | 2.5        |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ  | 73               | 91.2        | 4        | 5.0        | 3        | 3.8        |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ   | 71               | 88.7        | 5        | 6.3        | 4        | 5.0        |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ   | 72               | 90.0        | 4        | 5.0        | 4        | 5.0        |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม  | 75               | 93.7        | 3        | 3.8        | 2        | 2.5        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>73</b>        | <b>91.2</b> | <b>4</b> | <b>5.0</b> | <b>3</b> | <b>3.8</b> |

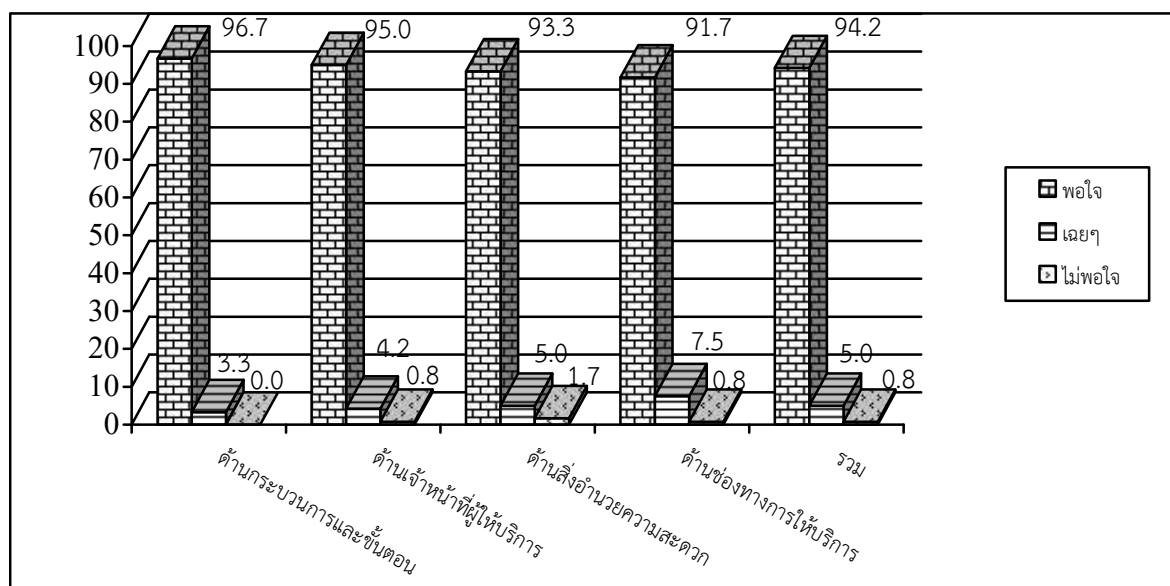


### 3.4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านรักษาความสะอาด<br>ในที่สาธารณะ | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---------------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|                                       | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|                                       | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน               | 116              | 96.7        | 4        | 3.3        | 0        | 0.0        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ           | 114              | 95.0        | 5        | 4.2        | 1        | 0.8        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                | 112              | 93.3        | 6        | 5.0        | 2        | 1.7        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ               | 110              | 91.7        | 9        | 7.5        | 1        | 0.8        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                      | <b>113</b>       | <b>94.2</b> | <b>6</b> | <b>5.0</b> | <b>1</b> | <b>0.8</b> |



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

## 3.4.2 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด  
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน  | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|  | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|  | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน<br>และมีความคล่องตัว                                   | 117              | 97.5        | 3        | 2.5        | 0        | 0.0        |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ   | 120              | 100.0       | 0        | 0.0        | 0        | 0.0        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ<br>แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | 115              | 95.8        | 5        | 4.2        | 0        | 0.0        |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ<br>ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอ<br>ภาคเท่าเทียมกัน | 112              | 93.3        | 8        | 6.7        | 0        | 0.0        |
| 5. ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละ<br>ขั้นตอน  | 119              | 99.2        | 1        | 0.8        | 0        | 0.0        |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ                     | 113              | 94.2        | 7        | 5.8        | 0        | 0.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>116</b>       | <b>96.7</b> | <b>4</b> | <b>3.3</b> | <b>0</b> | <b>0.0</b> |

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.7 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|   | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|   | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 115              | 95.8        | 5        | 4.2        | 0        | 0.0        |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                  | 110              | 91.7        | 7        | 5.8        | 3        | 2.5        |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  | 114              | 95.0        | 5        | 4.2        | 1        | 0.8        |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 116              | 96.7        | 4        | 3.3        | 0        | 0.0        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    | 118              | 98.3        | 2        | 1.7        | 0        | 0.0        |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                      | 111              | 92.5        | 7        | 5.8        | 2        | 1.7        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>114</b>       | <b>95.0</b> | <b>5</b> | <b>4.2</b> | <b>1</b> | <b>0.8</b> |

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|  | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|  | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ   | 117              | 97.5        | 2        | 1.7        | 1        | 0.8        |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ | 111              | 92.5        | 6        | 5.0        | 3        | 2.5        |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม  | 113              | 94.2        | 6        | 5.0        | 1        | 0.8        |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  | 108              | 90.0        | 8        | 6.7        | 4        | 3.3        |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ   | 112              | 93.3        | 6        | 5.0        | 2        | 1.7        |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                | 115              | 95.8        | 5        | 4.2        | 0        | 0.0        |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                 | 109              | 90.8        | 8        | 6.7        | 3        | 2.5        |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้  | 111              | 92.5        | 7        | 5.8        | 2        | 1.7        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>112</b>       | <b>93.3</b> | <b>6</b> | <b>5.0</b> | <b>2</b> | <b>1.7</b> |

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |          |            |          |            |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
|  | พอใจ             |             | เฉยๆ     |            | ไม่พอใจ  |            |
|  | จำนวน            | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ     | จำนวน    | ร้อยละ     |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 108              | 90.0        | 10       | 8.3        | 2        | 1.7        |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ  | 114              | 95.0        | 6        | 5.0        | 0        | 0.0        |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ   | 107              | 89.2        | 10       | 8.3        | 3        | 2.5        |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ   | 112              | 93.3        | 8        | 6.7        | 0        | 0.0        |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม  | 109              | 90.8        | 11       | 9.2        | 0        | 0.0        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>110</b>       | <b>91.7</b> | <b>9</b> | <b>7.5</b> | <b>1</b> | <b>0.8</b> |

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลโคกกรวด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรส่งเสริมการบริหารจัดการขยะในชุมชน มีการแยกประเภทขยะ โดยเฉพาะขยะอันตรายต้องจัดหาที่ทิ้งให้ถูกต้อง

4.2 งานด้านการศึกษา หน่วยงานควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชนในเชิงส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับชุมชนได้

4.3 งานด้านการโยธา หน่วยงานควรมีการสื่อสารและให้ความรู้ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างหลากหลายรูปแบบทั้งเสียงตามสาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม เป็นต้น

4.4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลโคกกรวด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านการโยธา และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 6 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ระหว่างวันที่ 21-22 สิงหาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลโคกกรวด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 32.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 18.3 ตามลำดับ

#### 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านการโยธา ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

#### 3.1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/

เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความพึงพอใจของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

### 3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

#### 3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความ



เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

### 3.3 งานด้านการโยธา

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

#### 3.3.2 งานด้านการโยธา จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

### 3.4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

#### 3.4.2 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.7 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

##### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ

ที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลโคกกรวด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรส่งเสริมการบริหารจัดการขยะในชุมชน มีการแยกประเภทขยะ โดยเฉพาะขยะอันตรายต้องจัดหาที่ทิ้งให้ถูกต้อง

4.2 งานด้านการศึกษา หน่วยงานควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชน ในเชิงส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับชุมชนได้

4.3 งานด้านการโยธา หน่วยงานควรมีการสื่อสารและให้ความรู้ด้านการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างหลากหลายรูปแบบทั้งเสียงตามสาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม เป็นต้น

4.4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

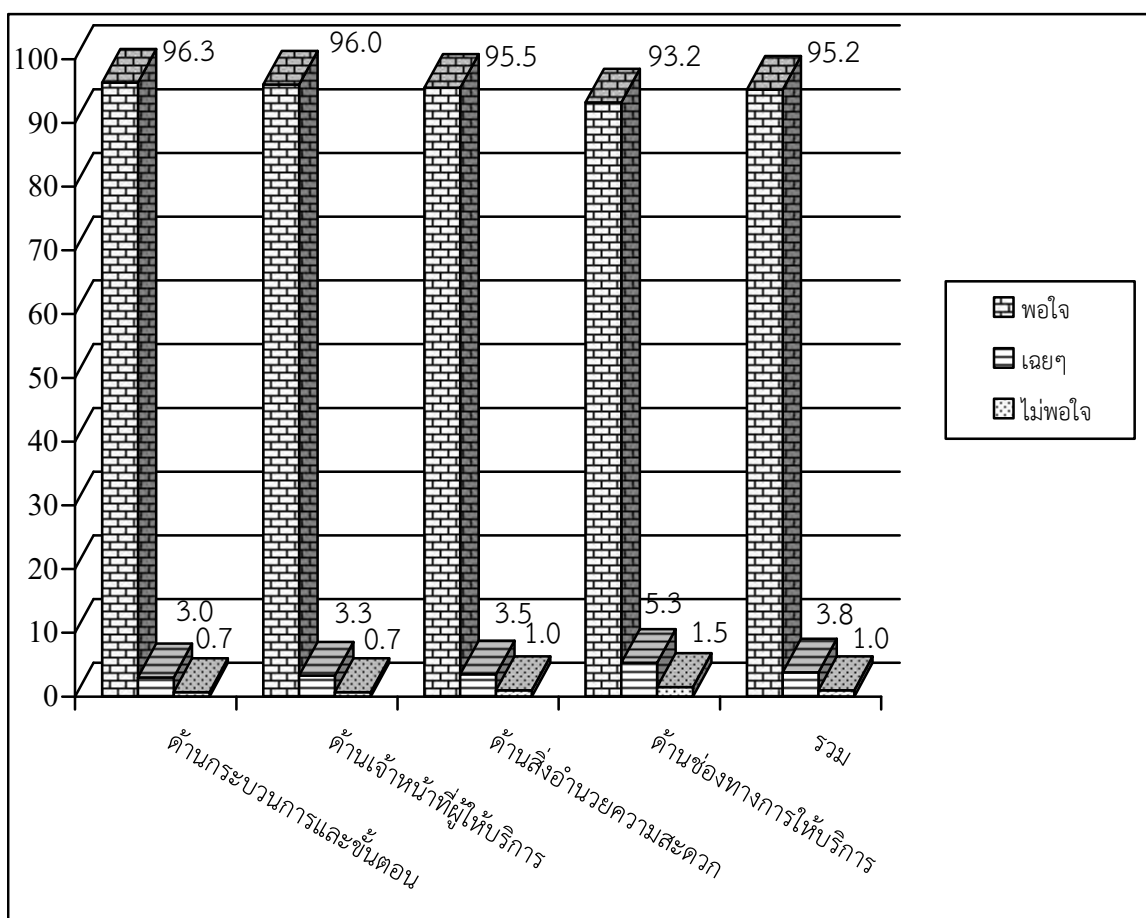
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลโคกกรวด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านการโยธา และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 6 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ระหว่างวันที่ 21-22 สิงหาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลโคกกรวด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 32.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 18.3

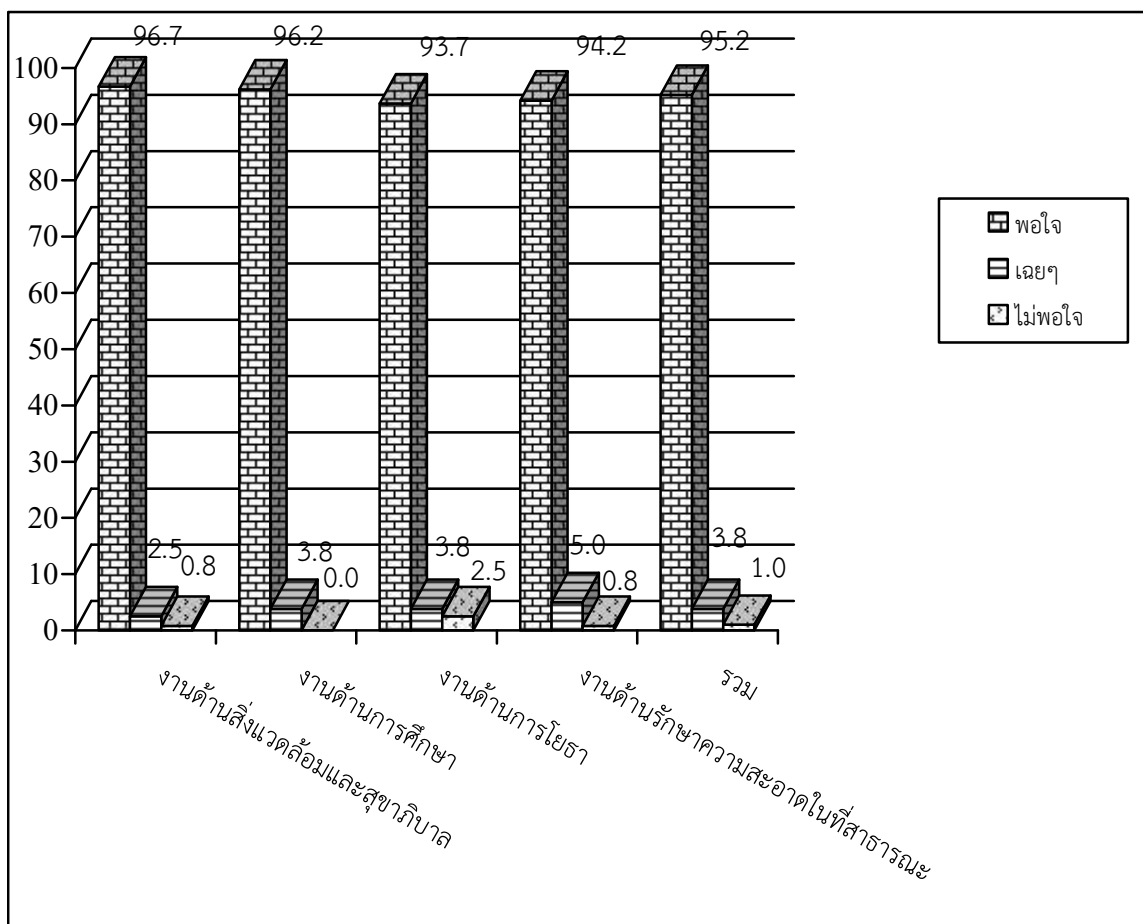
## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านการโยธา ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

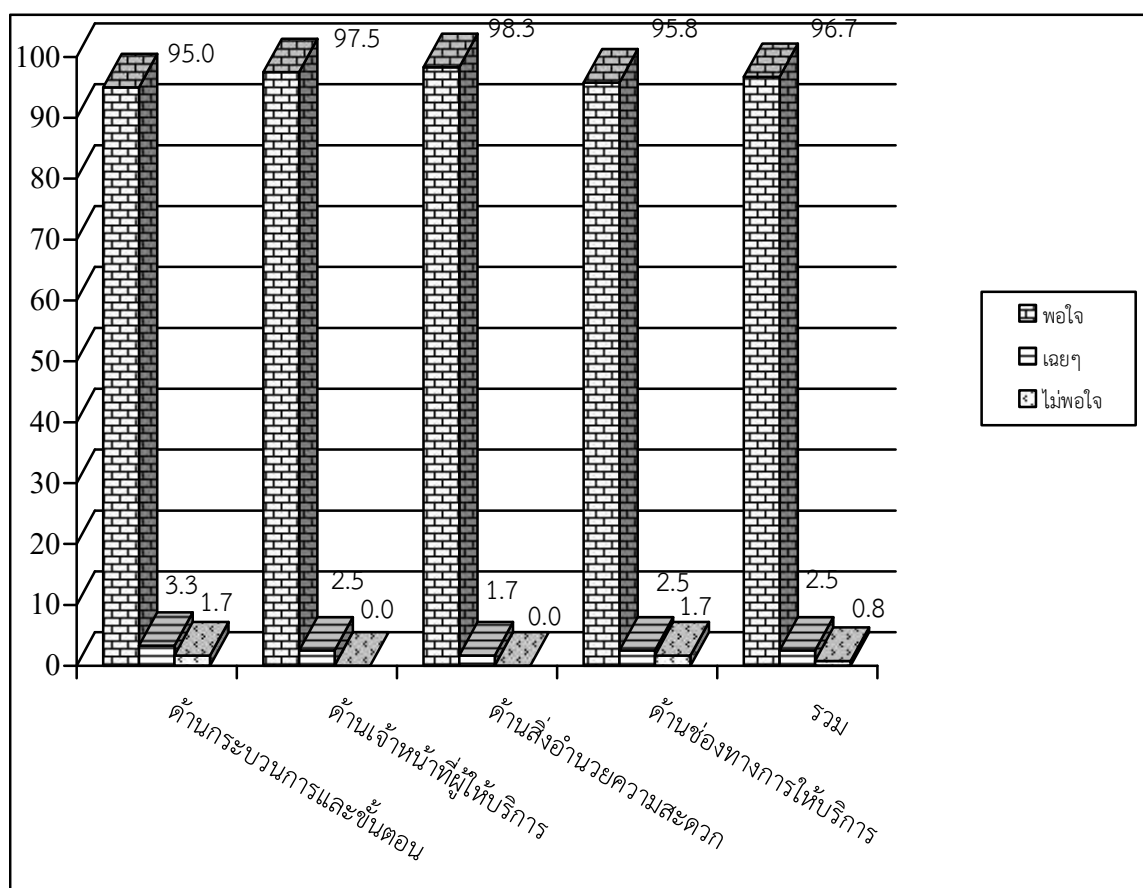


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

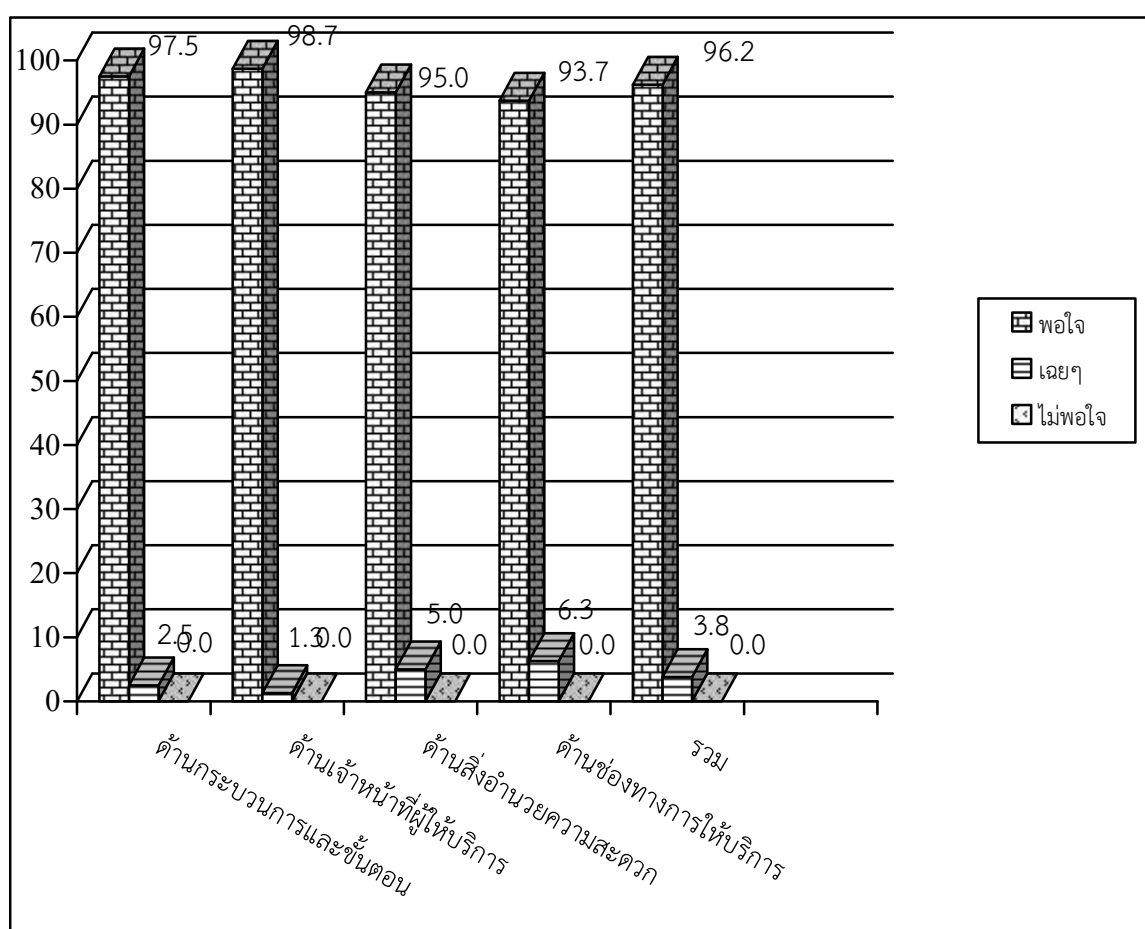
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด  
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

### 3.2 งานด้านการศึกษา

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4

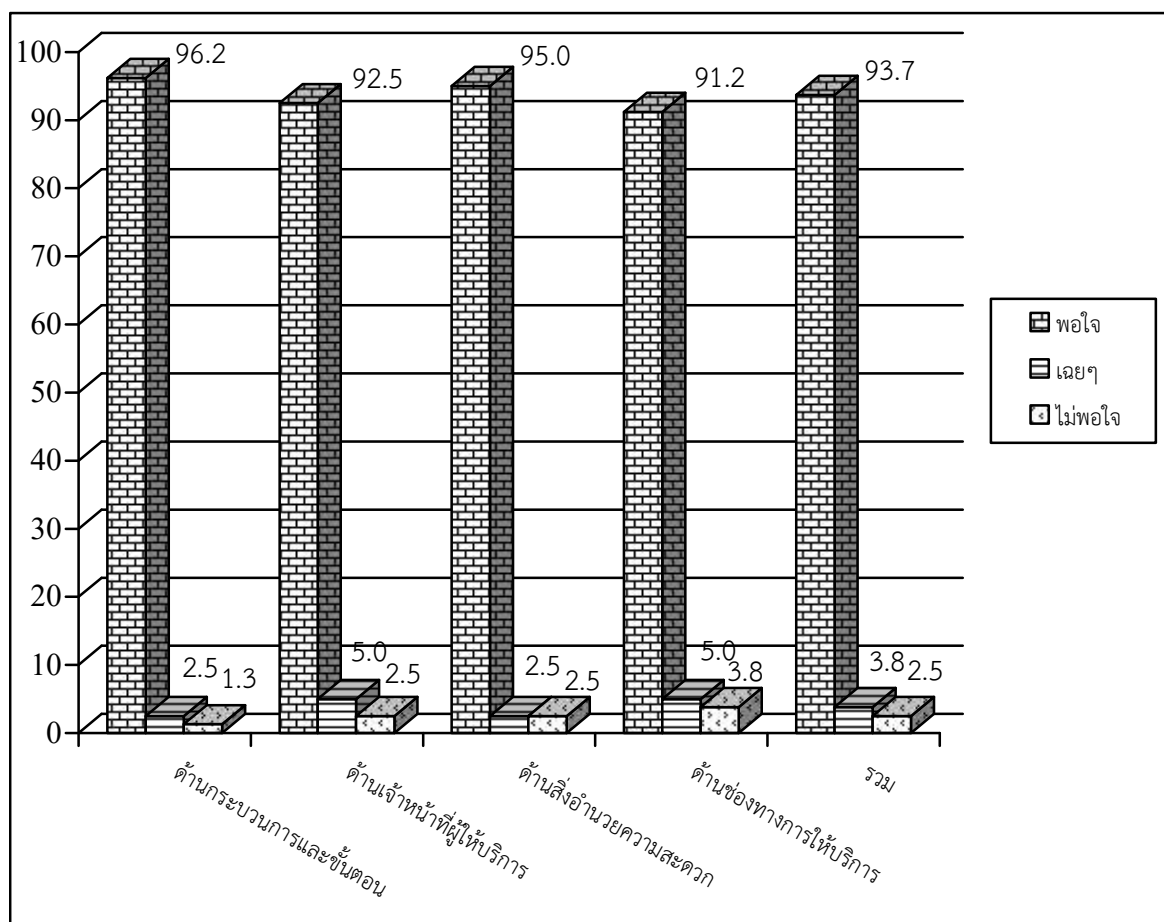


แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด  
งานด้านการศึกษา



### 3.3 งานด้านการโยธา

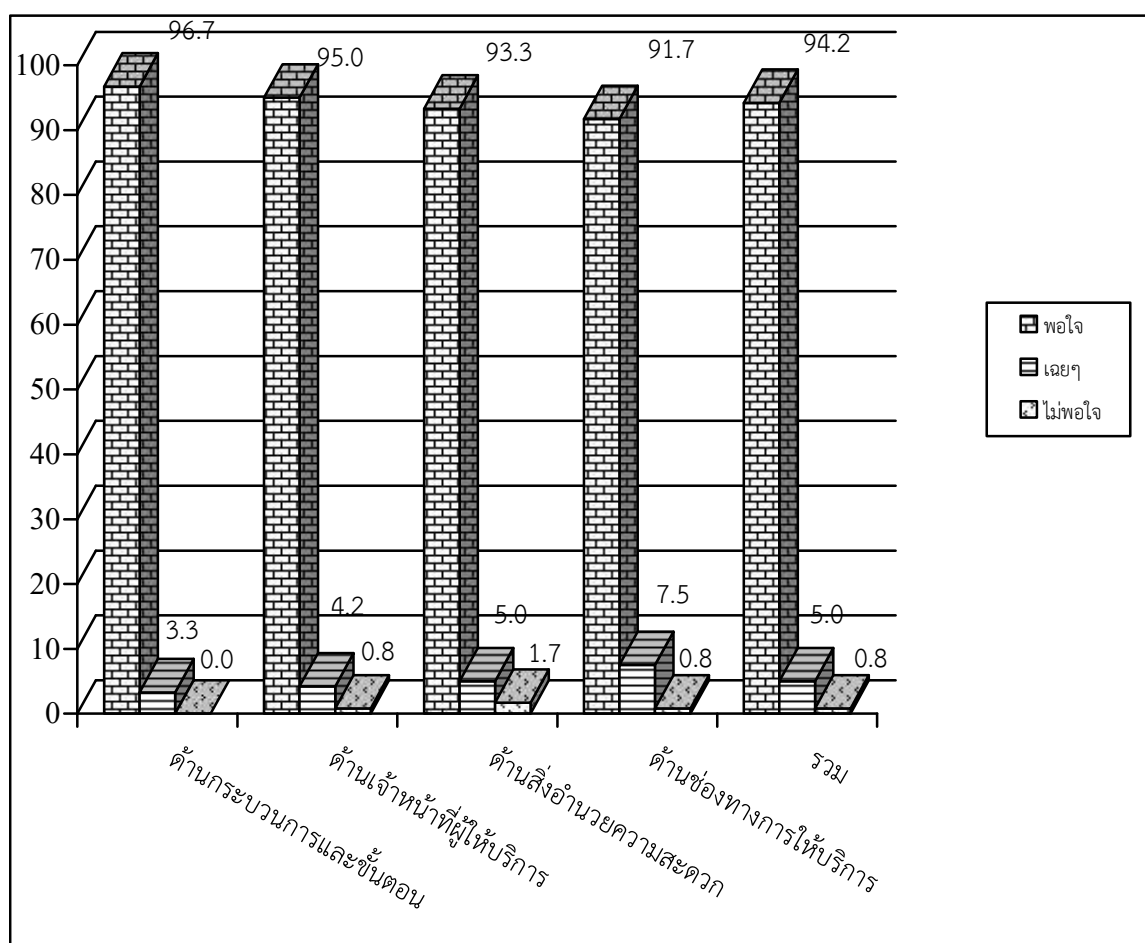
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านการโยธา

### 3.4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด  
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลโคกกรวด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรส่งเสริมการบริหารจัดการขยะในชุมชน มีการแยกประเภทขยะ โดยเฉพาะขยะอันตรายต้องจัดหาที่ทิ้งให้ถูกต้อง

4.2 งานด้านการศึกษา หน่วยงานควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชนในเชิงส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับชุมชนได้

4.3 งานด้านการโยธา หน่วยงานควรมีการสื่อสารและให้ความรู้ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างหลากหลายรูปแบบทั้งเสียงตามสาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม เป็นต้น

4.4 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน