

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทสรุปผู้บริหาร

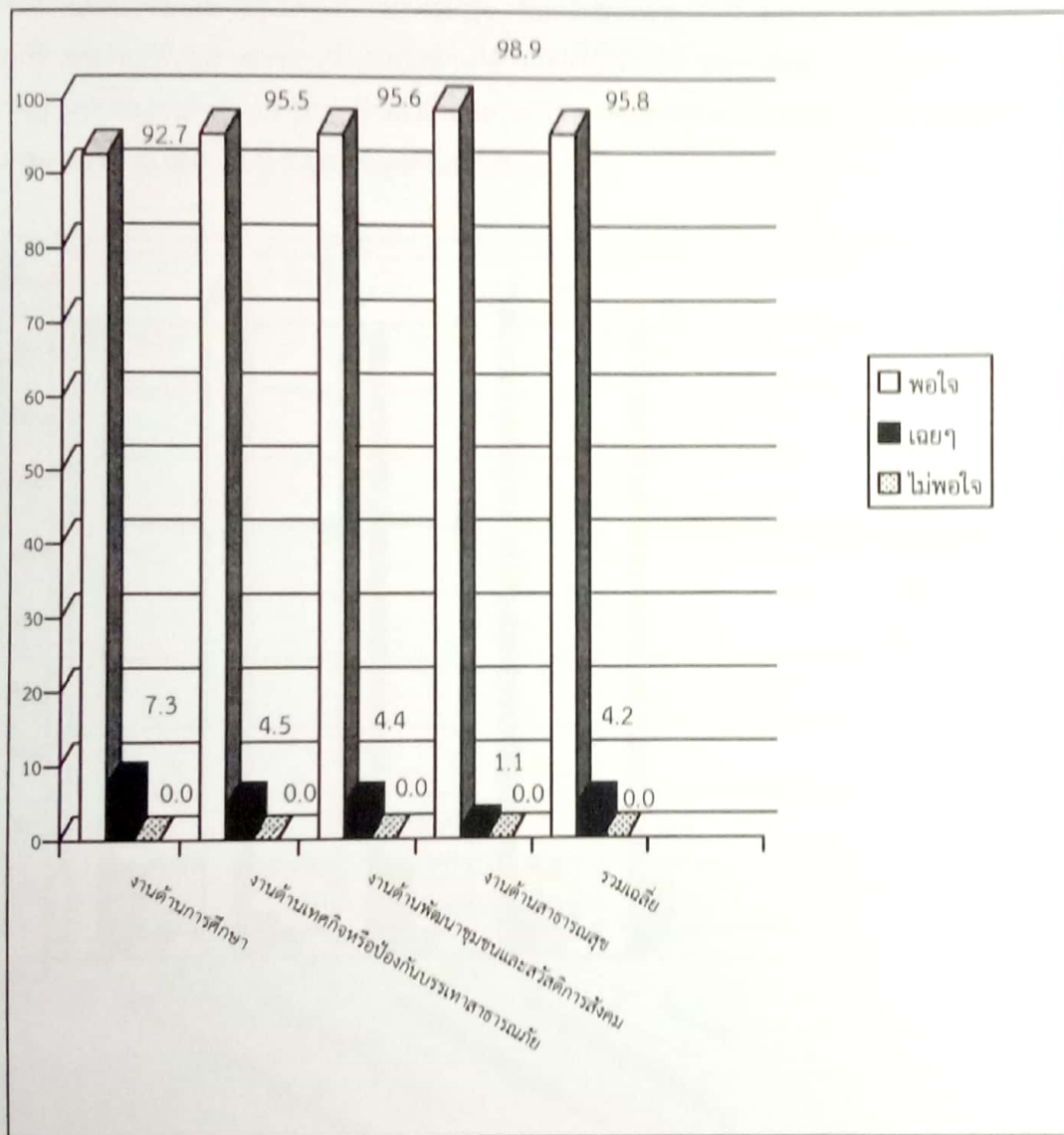
การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10-12 สิงหาคม 2563 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 และเพศชาย ร้อยละ 45.0 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 23.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.8 รองลงมา คือค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 19.5

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 92.7 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

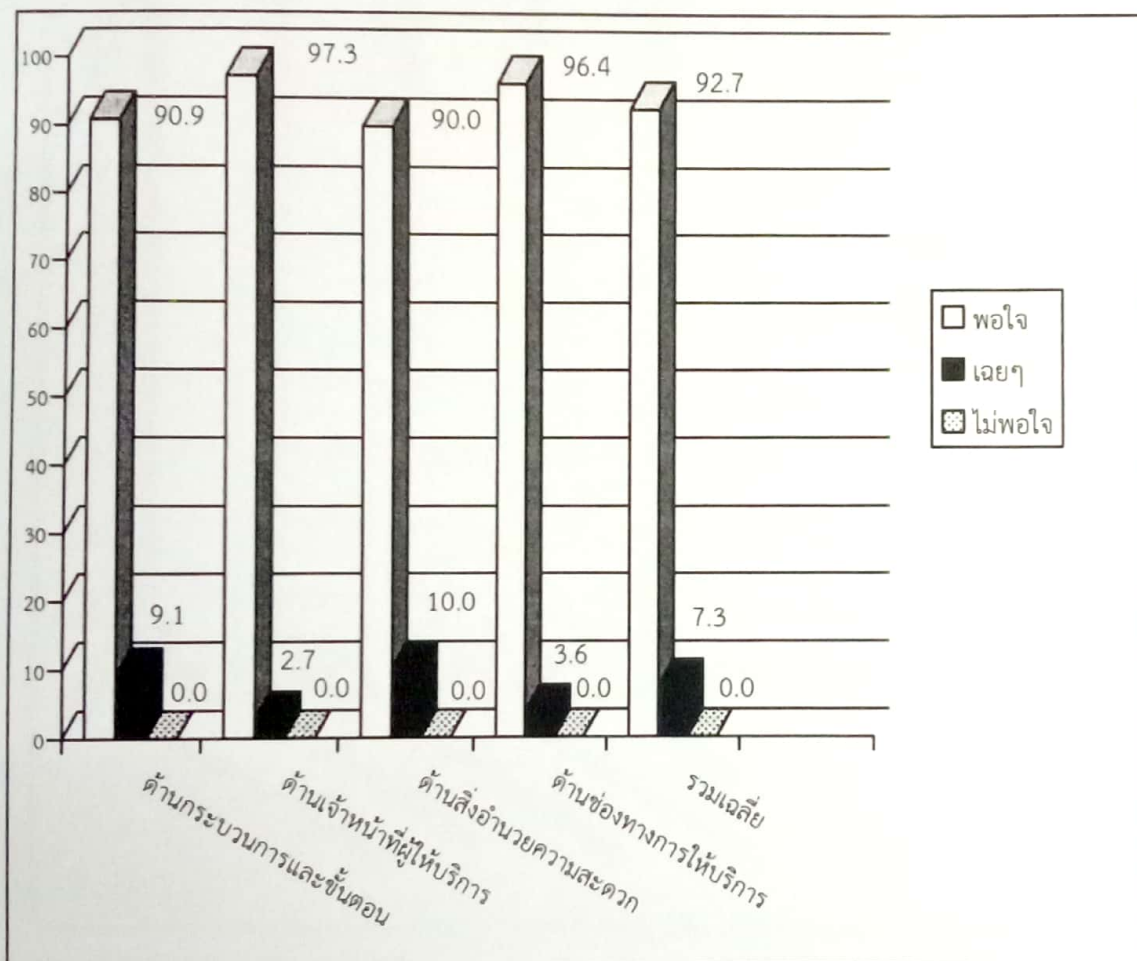


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการศึกษา

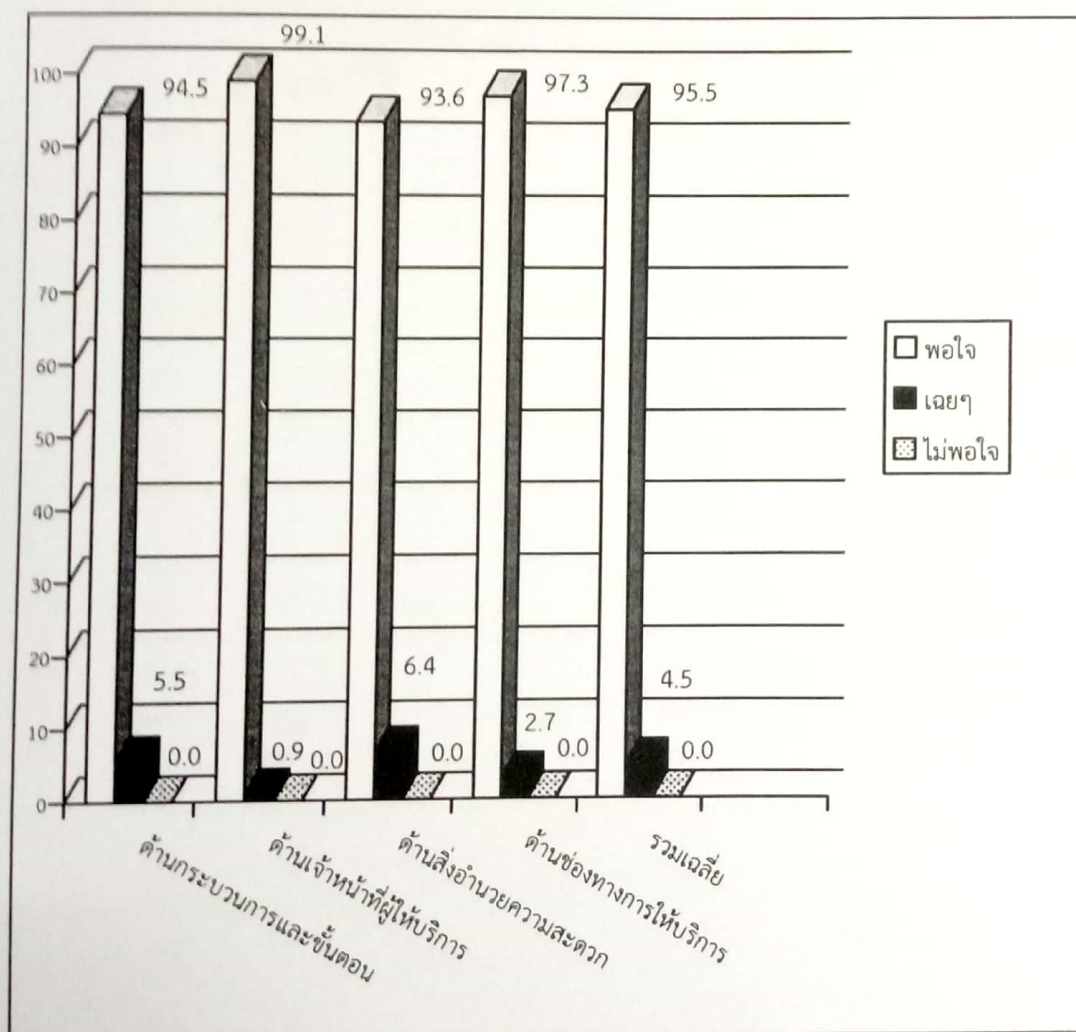
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์
งานด้านการศึกษา

3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

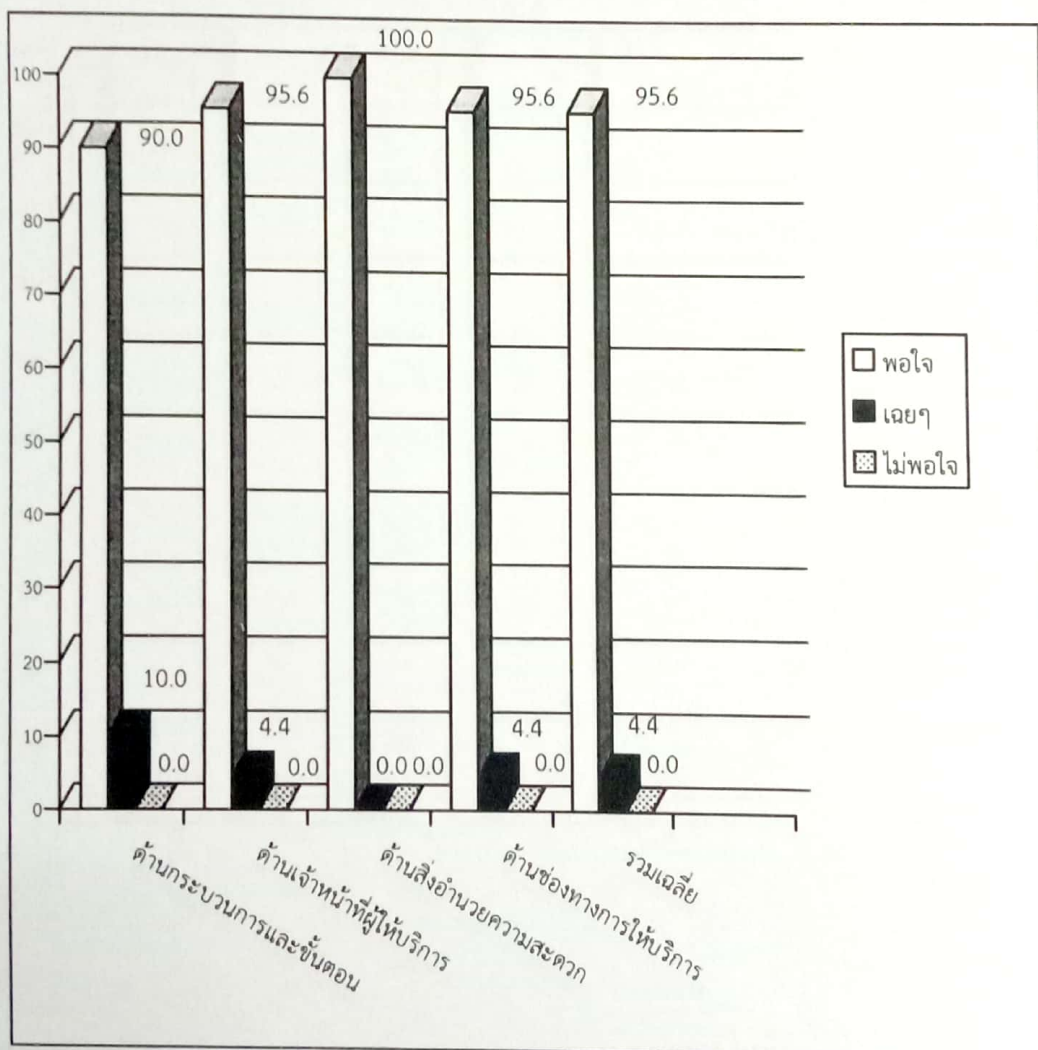
เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

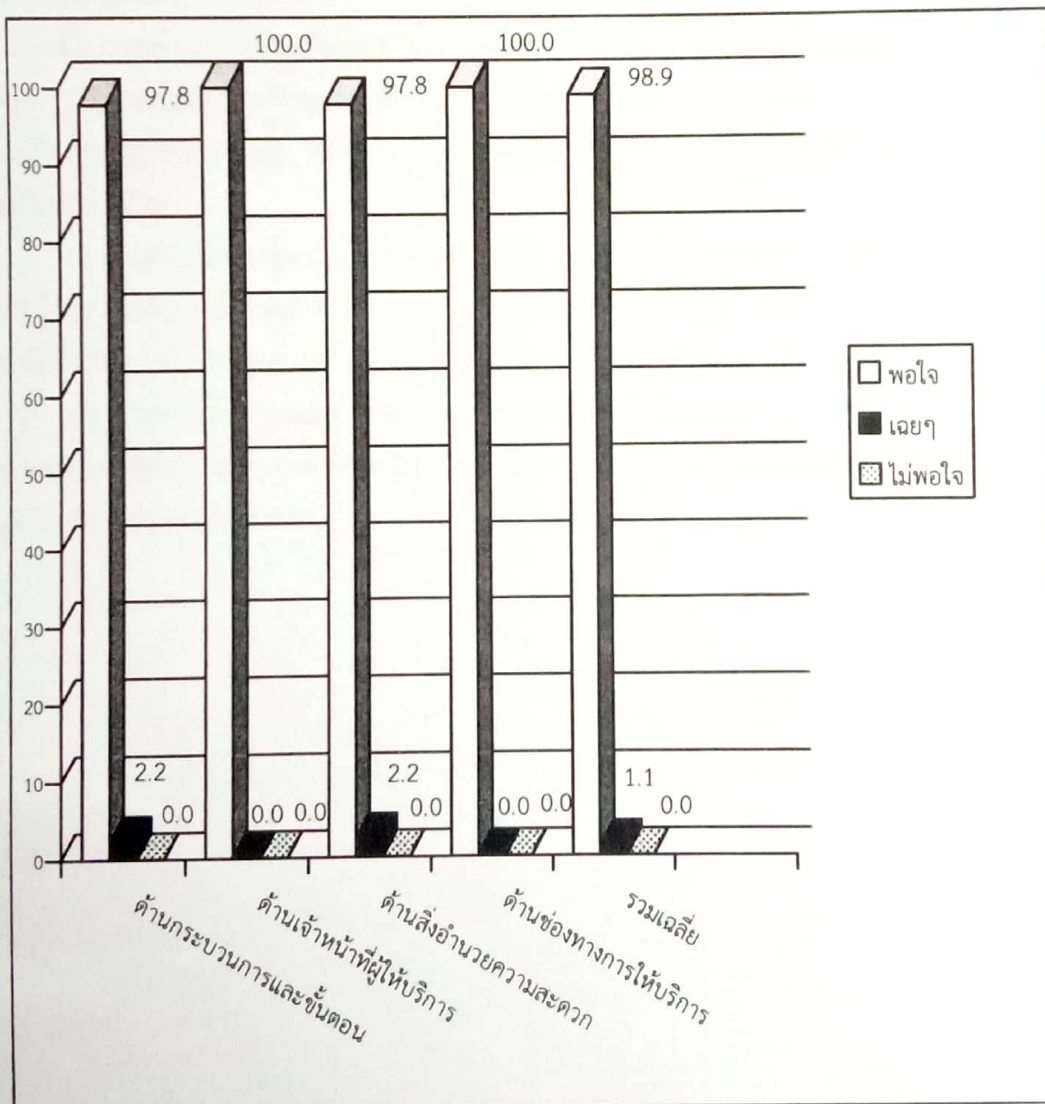
เมื่อพิจารณาจากงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ ดังนี้

4.1 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ส่งเสริมด้านการเรียน เช่น การจัดหาทุน เพื่อให้นักเรียนที่เรียนดี แต่ยากจน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักเรียน ได้มีทุนในการศึกษา และ กำลังใจในการเรียน

4.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงาน มีโครงการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่เทคนิคและตัวแทนของแต่ละชุมชนเพื่อเป็นการสร้างความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และจะได้นำไปอบรมต่อในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้พัฒนาชุมชนด้วยการใช้สินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนเป็นจุดเด่นในการพัฒนา คือ มะขามเทศ โดยสร้างมะขามเทศให้มีชื่อเสียงระดับประเทศ และได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI)

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีนโยบายส่งเสริมสุขภาพ ด้วยการกำหนดนโยบายสุขภาพเพื่อควบคุมป้องกันโรคที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความเชื่อมั่นในงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงาน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสุขภาพหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10-12 สิงหาคม 2563 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จากงานที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 และเพศชาย ร้อยละ 45.0 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 23.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.8 รองลงมา คือค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 19.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 92.7 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์จำแนก

ตามงาน

3.1 งานด้านการศึกษา

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0

3.1.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา คือความชัดเจน ในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 90.9 และระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 87.3

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.3 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.3

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.8 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 90.0

ความพึงพอใจของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 90.0 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 90.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.3 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.5

3.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6

3.2.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็น รายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 99.1

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.5 และป้าย ชื่อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 94.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 91.1 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.1 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 91.1

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 95.6 และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 95.6

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ต่างๆเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.6 ช่องทาง การให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำนวนเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำนวนเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากที่สุด ร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำนวนเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างละเอียดเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำนวนเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 98.9

4) ด้านช่องทางการให้บริการ
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำนวนเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของ ช่องทางการให้บริการโดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ ดังนี้

4.1 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ส่งเสริมด้านการเรียน เช่น การจัดทุน เพื่อให้นักเรียนที่เรียนดี แต่ยากจน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักเรียน ได้มีทุนในการศึกษา และ กำลังใจในการเรียน

4.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงาน มีโครงการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่เทคนิคและตัวแทนของแต่ละชุมชนเพื่อเป็นการสร้างความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และจะได้นำไปอบรมต่อในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้พัฒนาชุมชนด้วยการใช้สินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนเป็นจุดเด่นในการพัฒนา คือ มะขามเทศ โดยสร้างมะขามเทศให้มีชื่อเสียงระดับประเทศ และได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI)

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีนโยบายส่งเสริมสุขภาพ ด้วยการกำหนดนโยบายสุขภาพเพื่อควบคุมป้องกันโรคที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความเชื่อมั่นในงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงาน

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์

อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต่อองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์เป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

บทที่ 3 วิทยาและขั้นตอนและหลักการเขียนโปรแกรม
3.1 วิทยาการคอมพิวเตอร์

3.2 ขั้นตอนและหลักการเขียนโปรแกรม

.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

