

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน
อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2566

บทสรุปผู้บริหาร

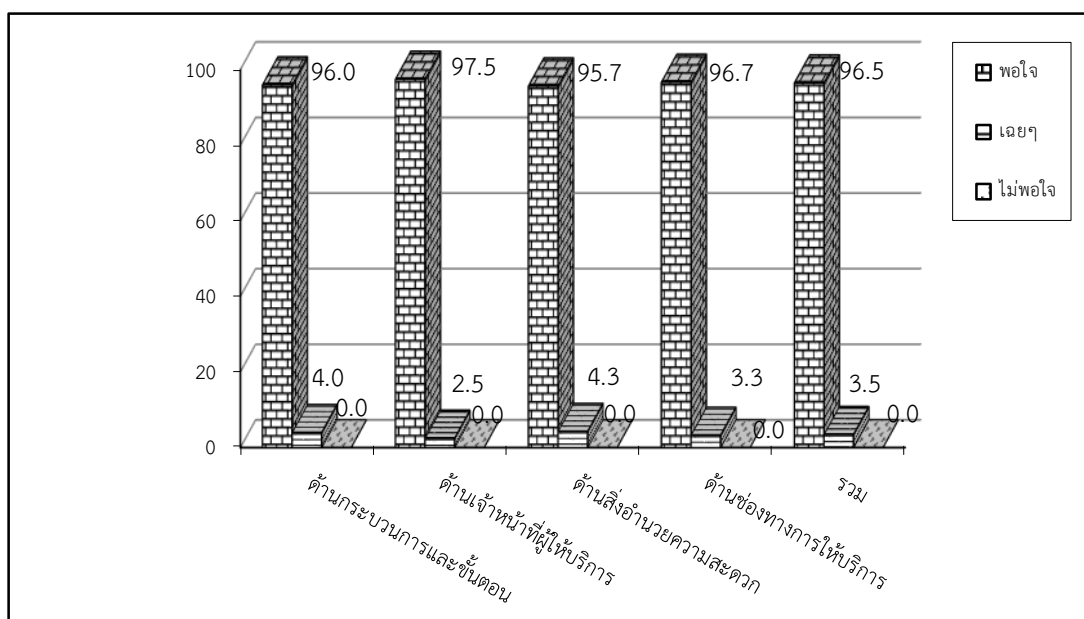
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองหัวพาน ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 367 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกหมู่บ้านทั้งหมด 6 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน ระหว่างวันที่ 28 - 29 สิงหาคม 2566 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน จากงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.8 และเพศชาย ร้อยละ 47.2 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ ค่าขายมากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0

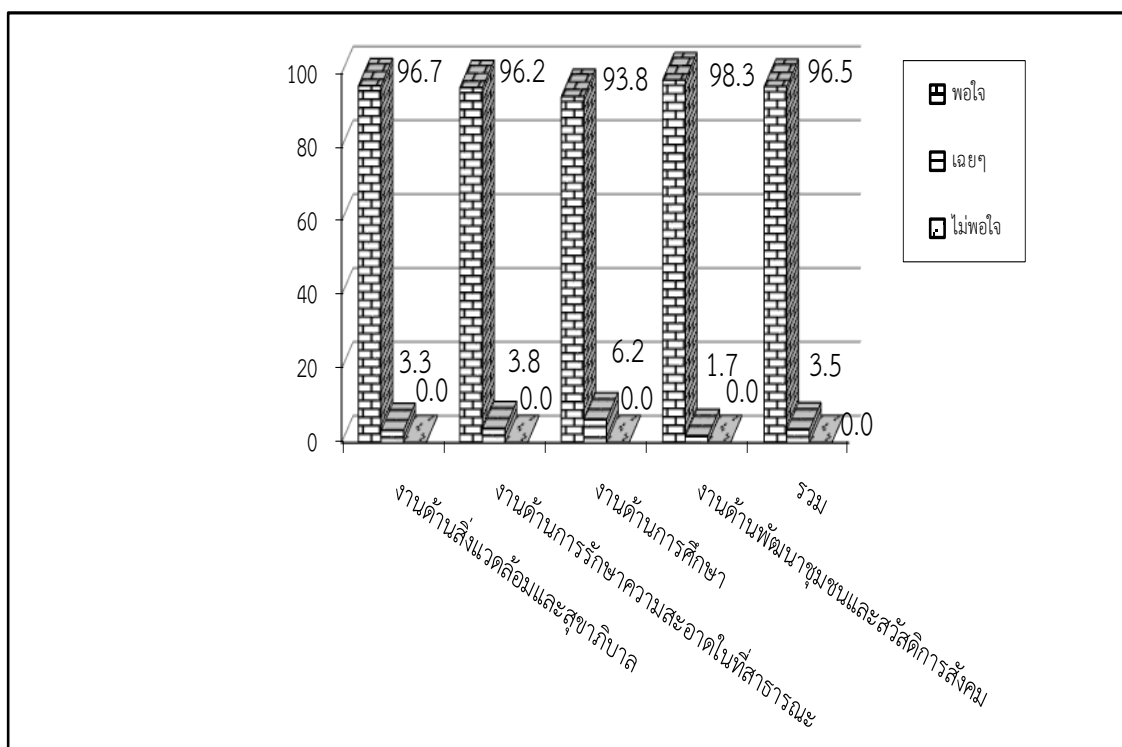
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟานคิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน
โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

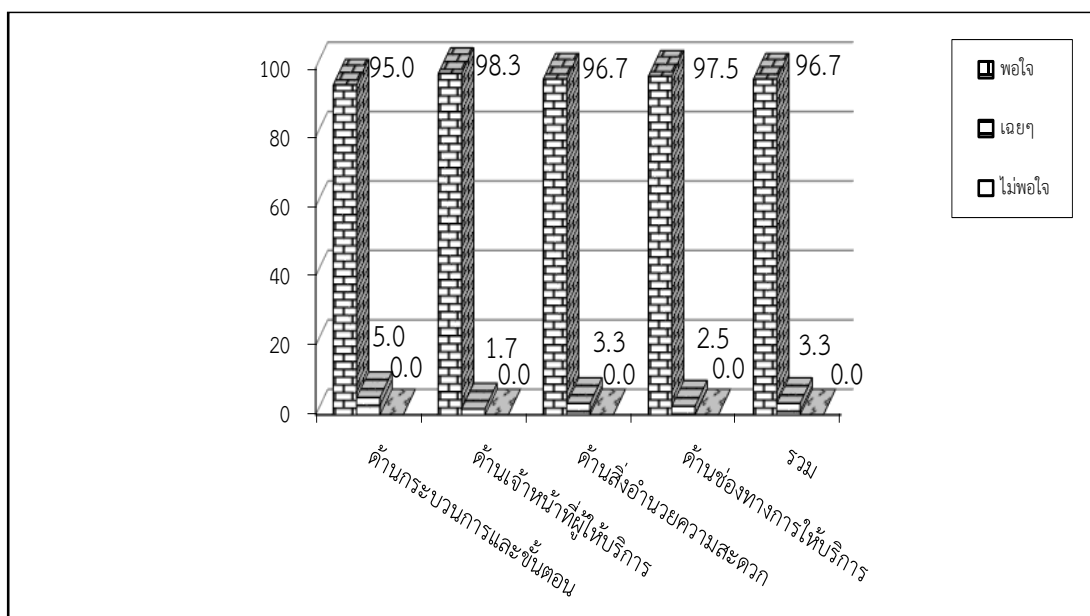


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

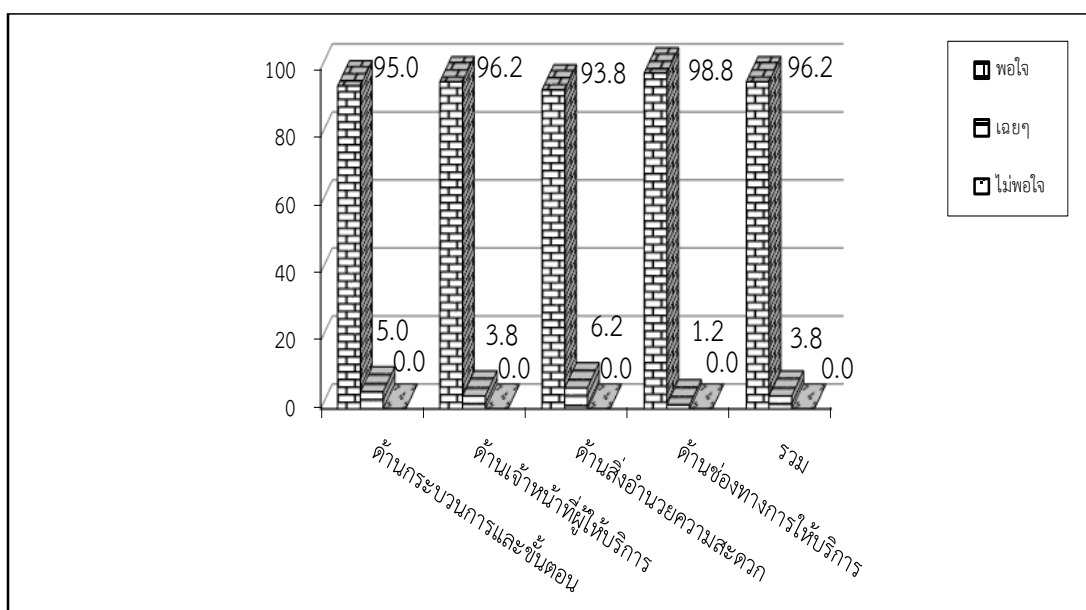
3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

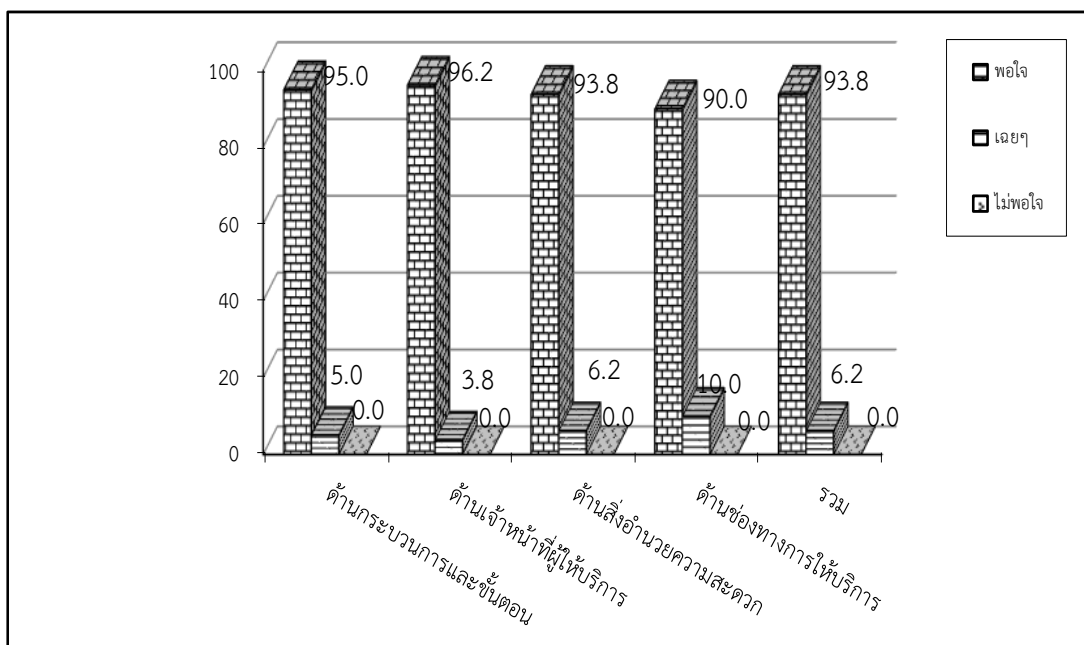
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน
งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

3.3 งานด้านการศึกษา

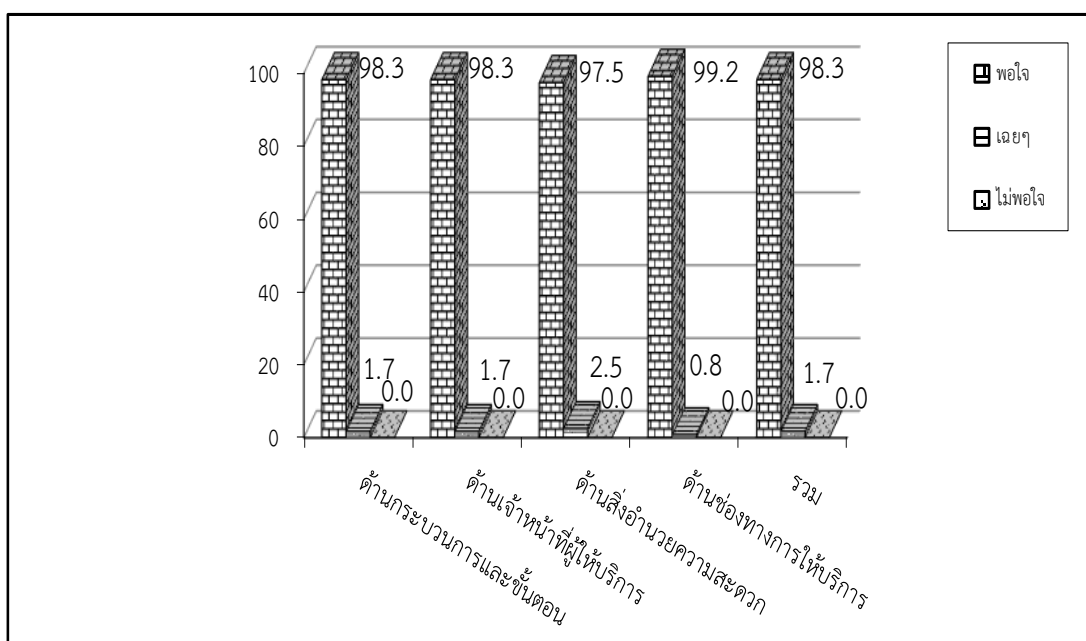
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็น ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับรายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน งานด้านการศึกษา

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลหนองหัวพาน ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรส่งเสริมกิจกรรมหรือให้ความรู้แก่คนในชุมชน ในการบริหารจัดการของเสียจากครัวเรือน เช่น การจัดการไขมันจากครัวเรือน การทิ้งของเสียจากครัวเรือน ร้านค้า ตลาด เป็นต้น และการตรวจสอบระบบการบริหารจัดการน้ำในชุมชน มีน้ำประปาที่มีคุณภาพในการอุปโภคบริโภค

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ควรมีกิจกรรมส่งเสริมด้านการรักษาความสะอาดให้มากขึ้น เพื่อเป็นการลดภาระของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดเนื่องจากมีจำนวนน้อย และต้องการให้มีการสำรวจและเพิ่มจำนวนครั้งในการเก็บขยะในช่วงเวลาวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ มีการวางแผนเพื่อป้องกันการสะสมเชื้อโรค และการปรับปรุงพื้นที่สาธารณะให้มีความสะอาดชุมชนน่าอยู่มากขึ้น

4.3 งานด้านการศึกษา ควรพัฒนาการเรียนการสอนที่ทันสมัย เน้นการส่งเสริมพัฒนาการด้านภาษาในระดับปฐมวัย ส่งเสริมโภชนาการอาหารกลางวันที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์แก่เด็กนักเรียน และปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัย

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมการสร้างอาชีพเสริมโดยมีผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรมาให้ความรู้เพื่อเพิ่มรายได้ หรือกิจกรรมที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากสินค้าจากชุมชน และการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมจัดสรรให้เหมาะสมตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องทั่วถึง มีกระบวนการลดความเหลื่อมล้ำในชุมชน

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งใน ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการ ให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะ ผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน ดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพ ในการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองหัวฟาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร | ก |
| คำนำ | ซ |
| สารบัญ | ซ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| สารบัญแผนภูมิ | ฎ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาของการประเมิน..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการประเมิน..... | 3 |
| ขอบเขตของการประเมิน..... | 3 |
| ระยะเวลาในการประเมิน..... | 3 |
| ผลที่คาดว่าจะได้รับ..... | 4 |
| บทที่ 2 สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา | 5 |
| สภาพทั่วไป..... | 5 |
| ด้านการเมือง/การปกครอง..... | 8 |
| ประชากร..... | 9 |
| สภาพทางสังคม..... | 11 |
| ระบบบริการพื้นฐาน..... | 14 |
| ระบบเศรษฐกิจ..... | 15 |
| ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม..... | 19 |
| ทรัพยากรธรรมชาติ..... | 20 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน | 22 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 22 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล..... | 23 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 24 |
| การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 24 |

สารบัญ (ต่อ)

| | | หน้า |
|----------------|--|-----------|
| บทที่ 4 | ผลการประเมิน | 25 |
| | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน..... | 25 |
| | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 27 |
| | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ..... | 29 |
| | ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ..... | 49 |
| บทที่ 5 | สรุปผลการประเมิน | 50 |
| | ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน..... | 50 |
| | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 51 |
| | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... | 51 |
| | ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ..... | 56 |
| | เอกสารอ้างอิง | 58 |
| | ภาคผนวก | 59 |
| | ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 60 |
| | ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บข้อมูล | 63 |
| | คณะกรรมการประเมิน | |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 1 | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน | 23 |
| 2 | จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน..... | 26 |
| 3 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 27 |
| 4 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองหัวฟาน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ..... | 28 |
| 5 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 29 |
| 6 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... | 30 |
| 7 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 31 |
| 8 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 32 |
| 9 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ..... | 33 |
| 10 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 34 |
| 11 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... | 35 |
| 12 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 36 |
| 13 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 37 |
| 14 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ..... | 38 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า | |
|-------|---|----|
| 15 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 39 |
| 16 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... | 40 |
| 17 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 41 |
| 18 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 42 |
| 19 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ..... | 43 |
| 20 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 44 |
| 21 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... | 45 |
| 22 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 46 |
| 23 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 47 |
| 24 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ..... | 48 |

สารบัญแนกมูม

| แผนภูมิ | | หน้า |
|---------|---|------|
| 1 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 27 |
| 2 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ..... | 28 |
| 3 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ..... | 29 |
| 4 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ..... | 34 |
| 5 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน งานด้านการศึกษา..... | 39 |
| 6 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... | 44 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล และสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ การปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน จะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ได้รับการยกฐานะเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลหนองหัวฟาน เป็นเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ได้ประกาศ ณ วันที่ 24 กันยายน 2536 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 110 ตอนที่ 175 วันที่ 29 ตุลาคม 2536 เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีเนื้อที่ทั้งสิ้นประมาณ 6.41 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ทางด้านทิศเหนือของตัวเมืองนครราชสีมาตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 และแยกเข้าทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2150 เป็นระยะทาง 65 กิโลเมตร และห่างจากอำเภอขามสะแกแสง ทางด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2150 ระยะทาง 17 กิโลเมตร ชุมชนที่จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ตั้งอยู่ในพื้นที่บางส่วนของตำบลหนองหัวฟาน และตำบลเมืองนาท ประชากร มีจำนวนทั้งสิ้น 4,544 คน จำแนกเป็นชาย 2,256 คน หญิง 2,288 คน และมีจำนวน คริวเรือนทั้งสิ้น จำนวน 1,405 คริวเรือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา และเลี้ยงสัตว์ ในหน่วยงานแบ่งออกเป็นสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และหน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชน ที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 28 - 29 สิงหาคม 2566

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็ข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน อำเภอขามสะแกแสง

จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

1. สภาพทั่วไป

หนองหัวพาน แต่ก่อนนั้นพื้นที่แห่งนี้เป็นป่ามีสัตว์นานาชนิดอาศัยอยู่ ต่อมาได้มีชาวบ้านจากบ้านเมืองนาท บ้านเหนือและหมู่บ้านอื่น ๆ ย้ายถิ่นฐานเข้ามาอยู่ ต่อมาวันหนึ่งได้มีนายพราน ได้เข้ามาล่าสัตว์ในป่าแห่งนี้ โดยนายพรานนำสัตว์ที่ได้มาทำการฆ่าและที่บริเวณหนองน้ำในหมู่บ้านและนายพรานได้ตัดหัวพาน (แก้ง) ทิ้งไว้ที่บริเวณหนองน้ำเป็นจำนวนมาก ต่อมาได้มีชาวบ้านมาพบเห็นหัวพานที่ถูกนายพรานตัดทิ้งไว้ที่บริเวณหนองน้ำ จึงได้ตั้งชื่อหมู่บ้านแห่งนี้ว่า “บ้านหนองหัวพาน” (นายมา ศรีมงคล อดีตผู้ใหญ่บ้าน ผู้เรียบเรียง เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2548)

การจัดตั้ง สุขาภิบาลหนองหัวพาน ด้วยกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่าท้องถื่นบางส่วนของเมืองนาทและตำบลหนองหัวพาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มีสภาพสมควรยกฐานะเป็นสุขาภิบาลได้ เพื่อประโยชน์ในการทำนุบำรุงท้องถื่นให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นจึงให้ยกฐานะท้องถื่นบางส่วนของตำบลเมืองนาทและตำบลหนองหัวพาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเป็นสุขาภิบาล มีชื่อว่า “สุขาภิบาลหนองหัวพาน” อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา และได้ประกาศ ณ วันที่ 24 กันยายน 2536 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 110 ตอนที่ 175 วันที่ 29 ตุลาคม 2536

การเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เนื่องจากปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล มีโครงสร้างที่ไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบด้วยปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล ไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลและยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลใน พ.ศ.2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116/ตอนที่9 ก/24 กุมภาพันธ์ 2542 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อพ้น 90 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา (มีผลบังคับ ในวันที่ 25 พฤษภาคม 2542)

1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหนองหัวพาน อยู่ในอำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มีเนื้อที่ทั้งสิ้นประมาณ 6.41 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ทางด้านทิศเหนือของตัวเมืองนครราชสีมาตามทางหลวงแผ่นดิน

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

- สภาพภูมิอากาศของตำบลหนองหัวฟาน แบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศจะ ร้อนอบอ้าวทั่วไป และในเดือนเมษายนจะเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนมากที่สุด

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ในระยะนี้จึงมีความชุ่มชื้นมาก ทำให้มีฝนตกมากตั้งแต่เดือนพฤษภาคมจนถึงกลางเดือนตุลาคม หลังจากนั้นฝนจะเริ่มน้อยลง

1.4 ลักษณะของดิน

ในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ประสบปัญหาเรื่องดินเค็ม ทำให้การทำการเกษตรได้ผลผลิตไม่เต็มที่ โดยดินที่เป็นปัญหาในการเพาะปลูก มี 3 ชนิด คือ ดินเค็ม ดินดาน ดินมีกรวดปนทราย

การใช้ที่ดินในเขตเทศบาล

| ลำดับที่ | ประเภทการใช้ที่ดิน | พื้นที่ (กม.) | ร้อยละ |
|----------|--------------------------|---------------|--------|
| 1 | ที่พักอาศัย | 1.98 | 30.89 |
| 2 | เกษตรกรรม | 3.16 | 49.29 |
| 3 | ธุรกิจการค้า/พาณิชย์กรรม | 0.01 | 0.16 |
| 4 | สถานศึกษา | 0.10 | 1.56 |
| 5 | ศาสนสถาน | 0.12 | 1.87 |
| 6 | สถานที่ราชการ | 0.17 | 2.65 |
| 7 | ถนนและที่สาธารณะ | 0.66 | 10.30 |
| 8 | อุตสาหกรรม | 0.01 | 0.16 |
| 9 | แหล่งน้ำ | 0.20 | 3.12 |
| 10 | อื่น ๆ | - | - |
| รวม | | 6.41 | 100 |

2. ด้านการเมือง / การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ประกอบด้วยบางส่วนของตำบลเมืองนาท และตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มี 5 หมู่บ้าน 11 ชุมชน ดังนี้

1. ตำบลเมืองนาท

1.1 หมู่ที่ 2 บ้านเมืองนาท

1.1.1 ชุมชนเมืองนาทสามัคคีตะวันออก

1.1.2 ชุมชนเมืองนาทสัมพันธ์ตะวันตก

1.2 หมู่ที่ 10 บ้านดอนตลุงหว่า

2.1.1 ชุมชนตลุงหว่า

2. ตำบลหนองหัวฟาน

2.1 หมู่ที่ 3 บ้านดอนทะยิง

2.1.1 ชุมชนดอนทะยิง

2.1.2 ชุมชนหนองน้ำรั้วรุ่งเรือง

2.2 หมู่ที่ 4 บ้านหินตั้ง

2.2.1 ชุมชนหินตั้งพัฒนา

2.2.2 ชุมชนหัวหนองรวมใจ

2.2.3 ชุมชนดอนม่วงสามัคคี

2.3 หมู่ที่ 5 บ้านหนองหัวฟาน

2.3.1 ชุมชนหนองหัวฟานพัฒนาก้าวหน้า

2.3.2 ชุมชนกลางบ้านสามัคคี

2.3.3 ชุมชนดอนตำแยรวมใจ

2.2 การเลือกตั้ง

1. การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน

1.1 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีจำนวน 12 คน

1.2 เขตเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ให้ถือเขตของการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองหัวฟานเป็นเขตเลือกตั้ง

1.3 เขตเลือกตั้ง มีจำนวน 2 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองหัวฟานที่จะมีการเลือกตั้ง 6 คน พื้นที่อยู่ในเขตเลือกตั้ง ได้แก่

หมู่ที่ 3 ตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา (บางส่วน)

เฉพาะชุมชนที่อยู่ทางทิศเหนือถนนขามสะแกแสง-คง

หมู่ที่ 5 ตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา (บางส่วน)

เฉพาะชุมชนที่อยู่ทางทิศเหนือถนนขามสะแกแสง-คง

เขตเลือกตั้งที่ 2 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ที่จะมีการเลือกตั้ง 6 คน
พื้นที่อยู่ในเขตเลือกตั้ง ได้แก่

หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา (บางส่วน)

เฉพาะชุมชนที่อยู่ทางทิศใต้ถนนขามสะแกแสง - คง

หมู่ที่ 5 ตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา (บางส่วน)

เฉพาะชุมชนที่อยู่ทางทิศใต้ถนนขามสะแกแสง - คง

หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองนาท อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

หมู่ที่ 10 ตำบลเมืองนาท อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

จากข้อมูลการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล มีจำนวน
3,627 คน จำแนกเป็น

เขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวน 1,872 คน

เขตเลือกตั้งที่ 2 จำนวน 1,755 คน

2. การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวฟาน

2.1 จำนวนนายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวฟาน มีจำนวน 1 คน

2.2 เขตเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวฟาน ให้ถือเขตของเทศบาลตำบล
หนองหัวฟานเป็นเขตเลือกตั้ง

2.3 เขตเลือกตั้ง มีจำนวน 1 เขตเลือกตั้ง

จากข้อมูลการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งนายกเทศมนตรี มีจำนวน 3,628 คน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3 - 5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

จำนวนประชากรและความหนาแน่นของประชากร จากข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง ณ เดือน เมษายน 2564 พบว่า เทศบาลตำบล

หนองหัวฟานมีชุมชนในเขตเทศบาล จำนวน 11 ชุมชน ประชากรจำนวนทั้งสิ้น 4,544 คน จำแนกเป็น ชาย 2,256 คน หญิง 2,288 คน และมีจำนวน ครัวเรือนทั้งสิ้น จำนวน 1,405 ครัวเรือน

| พื้นที่ | ชาย | หญิง | รวม | จำนวน ครัวเรือน |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|
| พื้นที่ตำบลเมืองนาท | | | | |
| หมู่ที่ 2 บ้านเมืองนาท | 430 | 441 | 871 | 237 |
| หมู่ที่ 10 บ้านดอนตลุงหว่า | 125 | 115 | 240 | 76 |
| พื้นที่ตำบลหนองหัวฟาน | | | | |
| หมู่ที่ 3 บ้านหินตั้ง | 414 | 414 | 828 | 235 |
| หมู่ที่ 4 บ้านดอนทะยิง | 396 | 361 | 757 | 220 |
| หมู่ที่ 5 บ้านหนองหัวฟาน | 888 | 953 | 1,841 | 636 |
| ทะเบียนบ้านกลาง | | | | |
| ทะเบียนบ้านกลาง | 3 | 4 | 7 | 1 |
| รวม | 2,256 | 2,288 | 4,544 | 1,405 |

| ตารางเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ปี พ.ศ.2560 - 2564 | | | |
|---|-------|-------|-------|
| ปี พ.ศ. | ชาย | หญิง | รวม |
| 2564 | 2,256 | 2,288 | 4,544 |
| 2563 | 2,387 | 2,412 | 4,799 |
| 2562 | 2,412 | 2,405 | 4,817 |
| 2561 | 2,400 | 2,425 | 4,825 |
| 2560 | 2,415 | 2,404 | 4,819 |

จากตารางเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ปี พ.ศ.2560-2564 พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 ถึง พ.ศ.2563 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีอัตราเพิ่มขึ้นและลดลงเพียงเล็กน้อย แต่ในปี พ.ศ. 2564 มีจำนวนประชากรลดลงจากปี พ.ศ.2563 จำนวน 255 คน ซึ่งมากกว่า 4 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีสาเหตุมาจาก มีชุมชนในเขตเทศบาลแยกออก 1 ชุมชน จากเดิม 12 ชุมชน เป็น 11 ชุมชน

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 3 โรงเรียน คือ โรงเรียนชุมชนหนองหัวฟาน โรงเรียนบ้านเมืองนาท โรงเรียนเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน และมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ซึ่งมีจำนวนบุคลากร และนักเรียน ดังนี้

| โรงเรียนชุมชนหนองหัวฟาน | | | |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| ชั้น / ปี | ชาย | หญิง | รวม |
| ชั้นอนุบาล 1 | 18 | 32 | 50 |
| ชั้นอนุบาล 2 | 4 | 9 | 13 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 | 14 | 12 | 26 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 | 15 | 17 | 32 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 | 9 | 11 | 20 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 | 10 | 11 | 21 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 | 8 | 21 | 29 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 | 17 | 17 | 34 |
| ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 | 43 | 27 | 70 |
| ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 | 33 | 35 | 68 |
| ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 | 28 | 23 | 51 |
| ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 | 24 | 11 | 35 |
| รวม | 223 | 226 | 449 |

บุคลากร ครู/อาจารย์ ชาย 9 คน หญิง 26 คน รวม 35 คน

โดยมี นายปัญญา หวังรวมกลาง เป็นผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนหนองหัวฟาน

| โรงเรียนบ้านเมืองนาท | | | |
|-----------------------|-----|------|-----|
| ชั้น / ปี | ชาย | หญิง | รวม |
| ชั้นอนุบาล 1 | 8 | 5 | 13 |
| ชั้นอนุบาล 2 | 11 | 6 | 17 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 | 6 | 2 | 8 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 | 9 | 8 | 17 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 | 11 | 6 | 17 |

| โรงเรียนบ้านเมืองนาท | | | |
|-----------------------|-----------|-----------|------------|
| ชั้น / ปี | ชาย | หญิง | รวม |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 | 7 | 7 | 14 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 | 7 | 4 | 11 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 | 2 | 6 | 8 |
| รวม | 61 | 44 | 105 |

บุคลากร ครู/อาจารย์ ชาย 2 คน หญิง 11 คน รวม 13 คน

โดยมี นายสนอง จับสันเทียะ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเมืองนาท

| โรงเรียนเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน | | | |
|------------------------------|------------|------------|------------|
| ชั้น / ปี | ชาย | หญิง | รวม |
| ชั้นอนุบาล 1 | 26 | 22 | 48 |
| ชั้นอนุบาล 2 | 34 | 26 | 60 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 | 60 | 48 | 108 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 | 21 | 16 | 37 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 | 11 | 7 | 18 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 | 9 | 16 | 25 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 | 13 | 16 | 29 |
| ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 | 11 | 10 | 21 |
| รวม | 142 | 125 | 267 |

บุคลากร ครู/อาจารย์ ชาย 1 คน หญิง 14 คน รวม 15 คน

โดยมี นายมานิตย์ ตั้งประเสริฐ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาลหนองหัวฟาน

| ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|
| ชั้น / ปี | ชาย | หญิง | รวม |
| ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | 39 | 31 | 70 |
| รวม | 39 | 31 | 70 |

บุคลากร ครู/ผู้ดูแลเด็ก ชาย - คน หญิง 3 คน รวม 3 คน

โดยมี นางปัทมสร ช้องโนนสูง เป็นหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4.2 สาธารณสุข

เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองหัวฟาน ตั้งอยู่ที่บ้านดอนทะยิง หมู่ที่ 3 ตำบลหนองหัวฟาน โดยมีบุคลากร ดังนี้

1. นางสมหมาย หาญอนุสรณ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
2. นางสาวนภัสนันท์ พิงส์สันเทียะ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
3. นางสาวศศิธร นันสันเทียะ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนปฏิบัติงาน

4.3 อาชญากรรม

ยังไม่พบเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ การรวมกลุ่มกันของกลุ่มวัยรุ่น และมีการแข่งรถ จักยานยนต์เสียงดังภายในชุมชน เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบต่อชุมชน และการขอความร่วมมือไปยังผู้นำชุมชน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเพื่อช่วยดูแลบุตรหลานของตนเอง

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ยังคงมีกลุ่มเสี่ยงในเด็ก เยาวชน เทศบาลตำบลหนองหัวฟานพยายามแก้ไขปัญหาโดยการณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้แก่เด็ก เยาวชน นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ

4.5 การสังคมสงเคราะห์

1. ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีจำนวน 1,008 คน แบ่งเป็น

| อายุ | จำนวน (คน) |
|------------|--------------|
| 60-69 | 562 |
| 70-79 | 298 |
| 80-89 | 124 |
| 90 | 24 |
| รวม | 1,008 |

2. ผู้พิการทุพพลภาพในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีจำนวน 243 คน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

5.1.1 ถนน

| | |
|-----------------|---------------|
| จำนวนถนนลูกรัง | จำนวน 14 สาย |
| จำนวนถนนลาดยาง | จำนวน 5 สาย |
| จำนวนถนนคอนกรีต | จำนวน 126 สาย |
| จำนวนถนนอื่นๆ | จำนวน 4 สาย |

5.1.2 สะพาน

| | |
|-------------------|--------------|
| จำนวนสะพานคอนกรีต | จำนวน 1 แห่ง |
| จำนวนสะพานเหล็ก | จำนวน - แห่ง |
| จำนวนสะพานไม้ | จำนวน - แห่ง |

5.1.3 แหล่งน้ำ

| | |
|-------------------------|------------------|
| จำนวนแม่น้ำที่ไหลผ่าน | จำนวน 1 สาย |
| จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง | จำนวน 3 แห่ง/สาย |
| จำนวนคลองชลประทาน | จำนวน - แห่ง |
| จำนวนบ่อบาดาลสาธารณะ | จำนวน 2 แห่ง |
| จำนวนบ่อบาดาลเอกชน | จำนวน - แห่ง |
| จำนวนบ่อน้ำตื้นสาธารณะ | จำนวน - แห่ง |
| จำนวนบ่อน้ำตื้นเอกชน | จำนวน - แห่ง |

5.2 การไฟฟ้า

เขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน เป็นชุมชนกึ่งชนบท ระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบล ประชากรมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือนทำให้ประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวก คือมีเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ เกือบครบทุกครัวเรือน

5.3 การประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 1,187 หลังคาเรือน
 หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ของส่วนท้องถิ่น 2 แห่ง ประปาหมู่บ้าน 1 แห่ง
 ประปาเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน 3 แห่ง
 น้ำประปาที่ผลิตได้ จำนวน 500.00 ลบ.ม./วัน
 น้ำประปาที่ต้องการใช้ จำนวน 450.00 ลบ.ม./วัน
 แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ แหล่งน้ำผิวดิน

มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ สระหนองโพธิ์(เก่า), สระหนองโพธิ์ (ใหม่), สระหนองไร่, สระหนองนาม่อง, สระดอนทะยง

5.4 โทรศัพท

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟานให้บริการโทรศัพทแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน

5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีบริการไปรษณีย์ 1 แห่ง การให้บริการ

- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 น – 16.30 น. - วันเสาร์ เวลา 08.00 - 12.00 น.

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ลักษณะการประกอบอาชีพเกษตรกรรมในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา และเลี้ยงสัตว์ จำนวนครัวเรือนที่ทำอาชีพเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 90 ของครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน

พื้นที่การเกษตรของตำบลหนองหัวฟาน เป็นพื้นที่ที่ต้องอาศัยน้ำฝนเพียงอย่างเดียว และไม่อยู่ในเขตชลประทานนับว่าปริมาณน้ำฝนเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อผลผลิตทางการเกษตรของตำบลหนองหัวฟานเป็นอย่างมาก ประเภทของการผลิตที่สำคัญของตำบลหนองหัวฟานได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ปอแก้ว พริก นอกจากนี้ยังมีการทำการเกษตรแบบผสมผสาน

การผลิตข้าว

ข้าวเป็นพืชหลักที่สำคัญของตำบลหนองหัวฟาน เกษตรกรส่วนใหญ่จะปลูกไว้เพื่อบริโภคและขายพื้นที่ส่วนใหญ่ในการปลูกข้าวของตำบลจะกระจายทั่วไป ทั้งตำบล พันธุ์ข้าวที่เกษตรกรใช้ปลูก เป็นพันธุ์ข้าวที่ทางราชการส่งเสริม ได้แก่ ข้าวดอกมะลิ 105, กข.15, เหลืองประทิว, ขาวตาแห้ง เป็นต้น และข้าวพันธุ์พื้นเมืองที่เกษตรกรยังเห็นว่าเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และความนิยมในการบริโภค

- พันธุ์ พันธุ์ข้าวที่เกษตรกรใช้ปลูก เป็นพันธุ์ข้าวที่ทางราชการส่งเสริม ได้แก่ ข้าวดอกมะลิ 105, กข.15, เหลืองประทิว, ขาวตาแห้ง เป็นต้น และข้าวพันธุ์พื้นเมืองที่เกษตรกรยังเห็นว่าเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และความนิยมในการบริโภคอยู่

- การป้องกันและกำจัดศัตรูพืช ในสภาวะการผลิตข้าวในปีที่ผ่านมาเกษตรกรพบกับศัตรูพืชที่สำคัญและระบาดคือ เพลี้ยไฟ ในช่วงที่ฝนทิ้งช่วง สำหรับเรื่องโรคที่พบและทำความเสียหายถึงระดับเศรษฐกิจได้แก่ โรคเน่าคอรวง ระบาดแสดงอาการของโรคในช่วงที่ข้าวกำลังออกรวง ทำให้รวงข้าวหัก เมล็ดลีบ เกษตรกรส่วนมากไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการป้องกัน จะทำการใช้ยาเคมีก็ต่อเมื่อเกิดการระบาดแล้วเท่านั้น

- ผลผลิตข้าว ผลผลิตเฉลี่ยทั้งตำบล 400 กก./ไร่ ส่วนใหญ่จะอยู่ประมาณ 350-450 กก./ไร่
- ปัญหาและข้อจำกัดในการปลูกข้าว

1. ปัญหาเรื่องการทิ้งช่วงของฝน ทำให้เกิดปัญหาหากล้าตาย การทำนาไม่ทันฤดูกาล บางรายมีกล้าแล้ว แต่ไม่มีน้ำในแปลงปักดำ
2. ปัญหาด้านแรงงาน บางช่วงเดือนแรงงานในการปักดำขาดแคลนพอถึงช่วงเก็บเกี่ยว ก็เช่นกัน ทำให้ผลผลิตเสียหายได้
3. การใช้ปุ๋ยบำรุงดินของเกษตรกรยังมีน้อย ส่วนใหญ่จะมุ่งไปในทางปุ๋ยเคมี จึงควรวางแนวทางปรับปรุงบำรุงดินโดยการปลูกพืชตระกูลถั่วหมุนเวียนบ้าง
4. คุณภาพของดินมีความเหมาะสม เป็นปัญหาเกี่ยวกับด้านผลผลิต/ไร่

มันสำปะหลัง

- การปลูกมันสำปะหลังส่วนใหญ่เกษตรกรจะปลูก 2 ช่วง คือช่วง เดือน มีนาคม-เมษายน และช่วงเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม พันธุ์ที่ใช้ ได้แก่ พันธุ์ระยอง
 - ในเรื่องการใช้ปุ๋ยนั้น ปัจจุบันเกษตรกรได้เห็นผลตอบแทนที่คุ้มทุนโดยมีการใช้ปุ๋ยคอกในการเพิ่มผลผลิตกันมากขึ้น สำหรับการใส่ปุ๋ยเคมีมีการใช้ปุ๋ยสูตร 15-15-15 อัตรา 10-15 กก./ไร่ โดยใส่หลังการกำจัดวัชพืช ส่วนปุ๋ยคอกปริมาณการใช้ขึ้นอยู่กับปริมาณที่สามารถหาได้ โดยใส่ในช่วงการเตรียมดินปลูก การเตรียมดินปลูก เกษตรกรจะจ้างรถไถใหญ่ทั้งหมด
 - การบำรุงดูแลรักษา เกษตรกรจะมีการกำจัดวัชพืชประมาณ 2-3 ครั้ง สำหรับมันสำปะหลังที่ปลูกต้นฝน และ 1-2 ครั้งสำหรับเกษตรกรที่ปลูกในช่วงปลายฝนในสภาพพื้นที่เป็นดินทรายจัด
- ปัญหาและข้อจำกัดในการปลูกมันสำปะหลัง
1. ราคา เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการที่จะกำหนดพื้นที่ปลูกในแต่ละปีเนื่องจากราคายังไม่แน่นอน เกษตรกรผู้ปลูกพืชชนิดนี้ต้องมีการเสี่ยงสูง
 2. ปุ๋ย อัตราการใช้ยังไม่ถูกต้อง

พริก

- พริกเป็นพืชที่สามารถทำรายได้ให้กับเกษตรกรในตำบลหนองหัวพาน มากพอประมาณ เนื่องจากมีสภาพพื้นที่ที่เหมาะสม
- พันธุ์ที่ใช้ปลูก เป็นพันธุ์จินดา, ยอดสน, บางช้าง และพริกพันธุ์บ้านขาม เนื่องจากมีความทนแล้งได้ดีผลผลิตต่อไร่สูง ตลาดต้องการในรูปของพริกแห้ง สามารถเก็บไว้ได้นาน
- การเตรียมดิน เกษตรกรส่วนใหญ่จะว่าจ้างรถไถขนาดใหญ่ และมีการใช้รถไถขนาดเล็กบ้าง มีการไถยกร่องบ้างสำหรับพื้นที่ที่อยู่ในที่ลุ่ม

- การเพาะกล้า เกษตรกรจะมีการทำแปลงเพาะกล้าโดยทำแปลงขนาดกว้าง ประมาณ 1.5 เมตร ยาวตามความต้องการ เพาะกล้าในเดือน เมษายน-พฤษภาคม

- การปลูก จะมีการปลูกในช่วงที่ฝนตก ความชื้นในดินพอประมาณ ส่วนใหญ่ในเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม หลุมละ 2 ต้น ระหว่างแถว 70 ซม.ระหว่างต้น 70 ซม.

- การบำรุงรักษา มีการกำจัดวัชพืชประมาณ 2 ครั้ง ครั้งแรกพริกอายุ 15 วัน และครั้งที่ 2 หลังครั้งแรกประมาณ 15 วัน ในครั้งนี้จะมีการใส่ปุ๋ยเคมี และปุ๋ยคอก ที่นิยมใช้เป็นมูลจากหมู และมีการใช้ปุ๋ยเคมี สูตร 15-15-15 บ้างอัตราเฉลี่ย 15-20 กก./ไร่ ปัจจุบันเกษตรกรบางรายเริ่มรู้จักใช้ฮอร์โมนในการเพิ่มผลผลิตพริก ส่วนใหญ่เป็นฮอร์โมนที่ใช้ในการติดดอก

- ศัตรูพืช ที่สำคัญๆ และพบบ่อยมีระบาดทุกปี ได้แก่ เพลี้ยไฟ ส่วนโรคที่พบบ่อยคือโรครักแก้งของพริก อาการผลมีแผลเป็นจุด ราคาตกต่ำ ซึ่งเกษตรกรผู้ปลูกพริกมีความเข้าใจในการใช้ยาเคมีมากพอสมควร

- การเก็บเกี่ยว จะเริ่มเก็บเกี่ยวผลผลิตตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นไป จนถึงเดือนมกราคม เป็นอย่างช้า ผลผลิตเฉลี่ยในตำบลหนองหัวพาน ประมาณ 220 กก./ไร่

- ปัญหาและข้อจำกัดในการปลูกพริก

1. แห้งน้ำ เกษตรกรส่วนใหญ่ขาดแคลนแหล่งน้ำ ในบางช่วงเกิดสภาวะฝนทิ้งช่วง

2. ราคา เกษตรกรส่วนใหญ่จำหน่ายได้ราคาไม่สูงเท่าที่ควร ขึ้นอยู่กับพ่อค้าคนกลางที่มารับซื้อ เกษตรกรจำเป็นต้องขายเนื่องจากอยู่ในช่วงที่ต้องชำระหนี้สินแก่ธนาคารต่าง ๆ ที่ทำการกู้มา

ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์

ปัจจุบันเกษตรกรได้ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์มากขึ้น เนื่องจากเป็นพืชที่ใช้น้ำน้อยกว่าการปลูกข้าว มีระยะเวลาในการปลูกน้อยกว่า

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ผลผลิตเฉลี่ย ราคา ต้นทุนการผลิต

- | | |
|----------------|-------------------------------------|
| 1. ข้าว | ผลผลิตเฉลี่ย 320 กก./ไร่ |
| 2. มันสำปะหลัง | ผลผลิตเฉลี่ย 2.8 ตัน/ไร่ |
| 3. ข้าวโพด | ผลผลิตเฉลี่ย 550 กก./ไร่ |
| 4. อ้อย | ผลผลิตเฉลี่ย 7 ตัน/ไร่ |
| 5. พริก | ผลผลิตเฉลี่ย (พริกแห้ง) 220 กก./ไร่ |

6.2 การประมง

- เทศบาลตำบลหนองหัวพานไม่อยู่ในพื้นที่ทำการประมง

6.3 การปศุสัตว์

ลักษณะการประกอบอาชีพปศุสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน เป็นการเลี้ยงสัตว์แบบครัวเรือน เลี้ยงในไร่ นา ยังไม่มีการทำแบบเป็นฟาร์มใหญ่ สัตว์ที่ได้มีการเลี้ยง เช่น วัว ควาย เป็ด ไก่ เป็นต้น

6.4 การบริการ

- มีการบริการขนส่ง สถานที่พัก รถโดยสารประจำทาง และรถปรับอากาศให้บริการ รับ-ส่ง ผู้โดยสารตลอดวัน

- มีสถานที่พัก จำนวน 1 แห่ง

- มีสถานที่จำหน่ายอาหาร จำนวน 22 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

- เทศบาลตำบลหนองหัวฟานเป็นแหล่งศึกษาดูงานด้านการบริหารจัดการขยะในชุมชน

6.6 อุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ส่วนใหญ่เป็นการประกอบอาชีพในครัวเรือน เช่น โรงสี โรงขนมจีน โรงงานผลิตเส้นหมี่

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- | | |
|------------------------------|---------------|
| - ร้านธงฟ้าประชารัฐ | จำนวน 3 แห่ง |
| - ร้านจำหน่ายสินค้า OTOP | จำนวน 1 แห่ง |
| - คลินิกรักษาโรค | จำนวน 3 แห่ง |
| - ที่ทำการไปรษณีย์ย่อย(สาขา) | จำนวน 2 แห่ง |
| - สถานีบริการน้ำมัน | จำนวน 3 แห่ง |
| - ตลาดสด | จำนวน 1 แห่ง |
| - ร้านค้าต่าง ๆ | จำนวน 42 แห่ง |

6.8 แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟานประกอบอาชีพเกษตรกรรม การปศุสัตว์ ซึ่งเป็นการเลี้ยงสัตว์ตามปลายไร่ปลายนาและผลผลิตที่ได้จากการทำกิจกรรมการปศุสัตว์ที่เหลือจากการอุปโภค บริโภค ในครัวเรือนนำมาขายที่ตลาด ปัจจุบันประชาชนเริ่มตื่นตัวทำการเกษตรแบบเศรษฐกิจมากขึ้น โดยมีการเลี้ยงไก่บ้าน เลี้ยงปลา เลี้ยงหมู เลี้ยงวัว เป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริมรายได้

ปัจจุบันเทศบาลตำบลหนองหัวฟานได้จัดทำโครงการพัฒนาอาชีพ ตามนโยบายของรัฐบาลหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล โดยการส่งเสริมอย่างจริงจัง

ลักษณะหรือประเภทของการประกอบอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คือ การประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก

รายได้เฉลี่ยของประชากร 30,000 บาท / คน / ปี

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จะนับถือศาสนาพุทธโดยมีศาสนสถาน 2 แห่ง คือ

1. วัดบ้านหนองหัวฟาน ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองหัวฟาน หมู่ที่ 5 ตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

2. วัดบ้านเมืองนาท ตั้งอยู่ที่ บ้านเมืองนาท หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองนาท อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ด้วยประชากรส่วนใหญ่ของตำบลหนองหัวฟานนับถือศาสนาพุทธ งานที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี จึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับพิธีกรรมทางพุทธศาสนา ดังนี้

1. งานบวงสรวงท่านท้าวสุระนารีอำเภอขามสะแกแสง วันที่ 23 มีนาคม ของทุกปี

2. งานวันพริกและของดีอำเภอขามสะแกแสง วันที่ 10-11 ธันวาคม ของทุกปี

3. งานประเพณี วันสงกรานต์ วันผู้สูงอายุและวันครอบครัววันที่ 13 เมษายนของทุกปี

4. งานประเพณีวันลอยกระทง ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12

5. งานพิธีบวงสรวงศาลตาปู่ ขึ้น 13 ค่ำ เดือน 3

6. เสริมสร้างธรรมะวันเข้าพรรษา เสริมสร้างธรรมะวันมาฆบูชา เสริมสร้างธรรมะวันวิสาขบูชา เสริมสร้างธรรมะวันอาสาฬหบูชา

7. งานวันเด็กแห่งชาติ เสาร์ที่ 2 ของเดือนมกราคมของทุกปี

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ภูมิปัญญาท้องถิ่น ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพที่ได้อาศัยประโยชน์จากสภาพแวดล้อมธรรมชาติ เช่น การทำไร่ ทำนา หาปลา โดยมีเครื่องมือประกอบอาชีพส่วนใหญ่ทำจากไม้ไผ่ เช่น ตะกร้า สุ่มปลา สุ่มไก่ ลอบ ไซ บั้งก็ ฯ

- ภาษาถิ่น ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ส่วนใหญ่ เป็น “ไทโคราช” หรือ “ไทเบ็ง” มีภาษาพูดคล้ายกับภาษาไทภาคกลาง แต่มีเสียงวรรณยุกต์ต่างไป และนิยมลงท้ายประโยคด้วยคำว่า “เบ็ง” “เต็ง” “เหวย” “ต็อก” จึงมีผู้เรียกภาษานี้ว่า ภาษาไทเต็ง หรือภาษาไทโคราช

7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- หมี่โคราช เป็นอาหารท้องถิ่น โดยเทศบาลตำบลหนองหัวฟานเป็นสถานที่ผลิตเส้นหมี่โคราชที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียง

- หมี่โคราช เป็นอาหารมื้อกลางวันในชีวิตประจำวันของคนโคราช โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบุญ เช่น งานโกนจุก งานบวชนาค งานแต่งงาน หรืองานสมโภชอื่นๆ ก็มักจะมี “คั่วหมี่” หรือ “ผัดหมี่” อยู่ในงานให้ผู้มาร่วมงานได้ทาน

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

เทศบาลตำบลหนองหัวพานไม่อยู่ในพื้นที่ที่มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ไหลผ่าน แหล่งน้ำที่ใช้สำหรับอุปโภค บริโภค เป็นแหล่งน้ำผิวดิน และแหล่งน้ำใต้ดิน โดยแหล่งน้ำใต้ดินส่วนมากจะมีรสเค็ม ไม่สามารถนำมาใช้เพื่ออุปโภค และเพื่อการเกษตรได้

8.2 ป่าไม้

เทศบาลตำบลหนองหัวพานไม่อยู่ในพื้นที่ป่าสงวน ป่าไม้ส่วนใหญ่จะอยู่ตาม สวน ไร่ นา ของประชาชน

8.3 ภูเขา

เทศบาลตำบลหนองหัวพานไม่มีเขตพื้นที่ที่ติดกับภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัย เพาะปลูก ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ

- ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม และน้ำใต้ดินที่มีรสเค็ม ไม่สามารถนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตรได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน

ในการทำการเกษตรต้องรอฤดูฝนจึงจะสามารถทำการเพาะปลูกได้ ปัญหาจากการมีแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการทำการเกษตรไม่เพียงพอ จึงเป็นปัญหาที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากพื้นที่ส่วนมากเป็นพื้นที่ของประชาชน และ เอกชน

ตราสัญลักษณ์ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน



วิสัยทัศน์

“เทศบาลน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม เลิศล้ำทางการศึกษา พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สู่แนวทางเมืองสิ่งแวดล้อมน่าอยู่ยั่งยืน”

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาด้าน สังคม การช่วยเหลือประชาชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมสนับสนุนสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาด้าน สาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การพัฒนาด้าน การส่งเสริม การเกษตร การพัฒนาแหล่งน้ำทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เมืองน่าอยู่ และการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การพัฒนาด้าน การศึกษา ส่งเสริมการศาสนา อนุรักษ์วัฒนธรรม วิถีชีวิตประเพณี ท้องถิ่น ส่งเสริมกิจกรรมกีฬา และนันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : การพัฒนาด้าน การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จำนวน 6 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 4,544 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 367 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณและกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (4,544 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกหมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 5 หมู่บ้าน สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน

| ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร (คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-----------------|----------------------|----------------------------|
| บ้านเมืองนาท | 871 | 78 |
| บ้านดอนตลุงหว่า | 240 | 21 |
| บ้านหินตั้ง | 828 | 72 |
| บ้านดอนทะยิง | 757 | 70 |
| บ้านหนองหัวฟาน | 1,841 | 159 |
| รวม | 4,544 | 400 |

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 28 - 29 สิงหาคม 2566

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ นั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

| | | |
|---|---------|---------|
| ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ | 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอ ขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบ คำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จำแนกตาม งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ งานด้าน การศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จากงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.8 และเพศชาย ร้อยละ 47.2 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ ค้าขายมากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0 รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

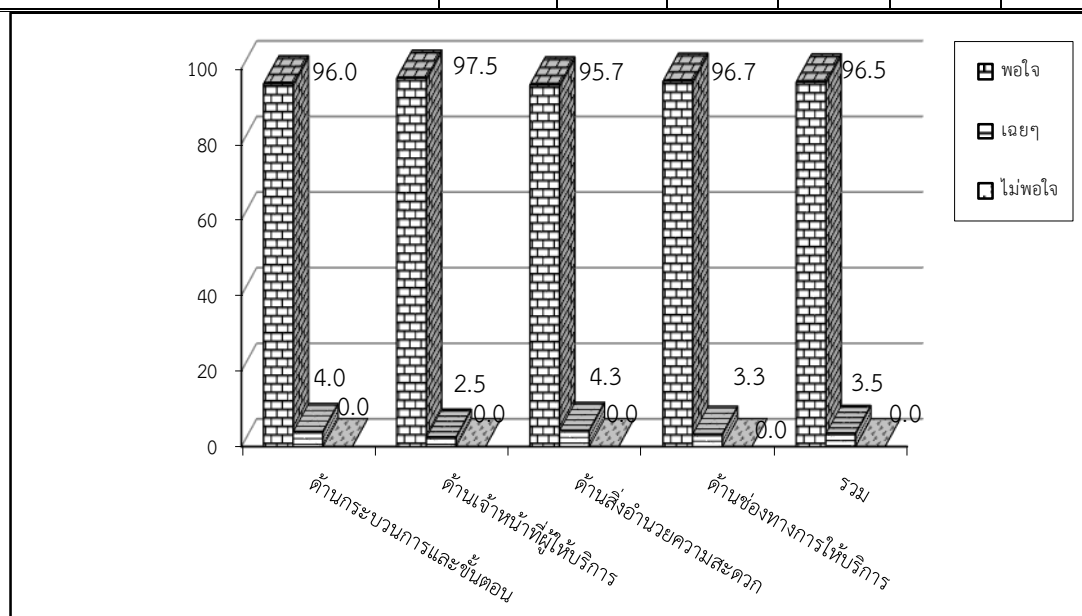
| รายการ | | จำนวน (N = 400 คน) | ร้อยละ (100.0) |
|-----------------------|--|-----------------------|-------------------|
| เพศ | ชาย | 189 | 47.2 |
| | หญิง | 211 | 52.8 |
| อายุ | ต่ำกว่า 18 ปี | 4 | 1.0 |
| | 18-30 ปี | 13 | 3.3 |
| | 31-45 ปี | 120 | 30.0 |
| | 46-60 ปี | 233 | 58.2 |
| | 61 ปีขึ้นไป | 30 | 7.5 |
| ระดับการศึกษา | ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา | 46 | 11.5 |
| | ประถมศึกษา | 188 | 47.0 |
| | มัธยมศึกษา | 92 | 23.0 |
| | อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 39 | 9.7 |
| | ปริญญาตรี | 35 | 8.8 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0 |
| อาชีพ | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 15 | 3.7 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 29 | 7.3 |
| | ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 38 | 9.5 |
| | ค้าขาย/อาชีพอิสระ | 97 | 24.3 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | 12 | 3.0 |
| | รับจ้างทั่วไป | 84 | 21.0 |
| | แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ | 35 | 8.7 |
| | เกษตรกร | 80 | 20.0 |
| | ว่างงาน | 10 | 2.5 |
| | อื่นๆ | 0 | 0.0 |
| งานที่มาใช้ บริการ | งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 120 | 30.0 |
| | งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ | 80 | 20.0 |
| | งานด้านการศึกษา | 80 | 20.0 |
| | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 120 | 30.0 |

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน โดยภาพรวม และรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพานคิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน โดยภาพรวมและรายด้าน

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ (N = 400) | | | | | |
|-----------------------------|----------------------------|-------------|-----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 384 | 96.0 | 16 | 4.0 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 390 | 97.5 | 10 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 383 | 95.7 | 17 | 4.3 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 387 | 96.7 | 13 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 386 | 96.5 | 14 | 3.5 | 0 | 0.0 |

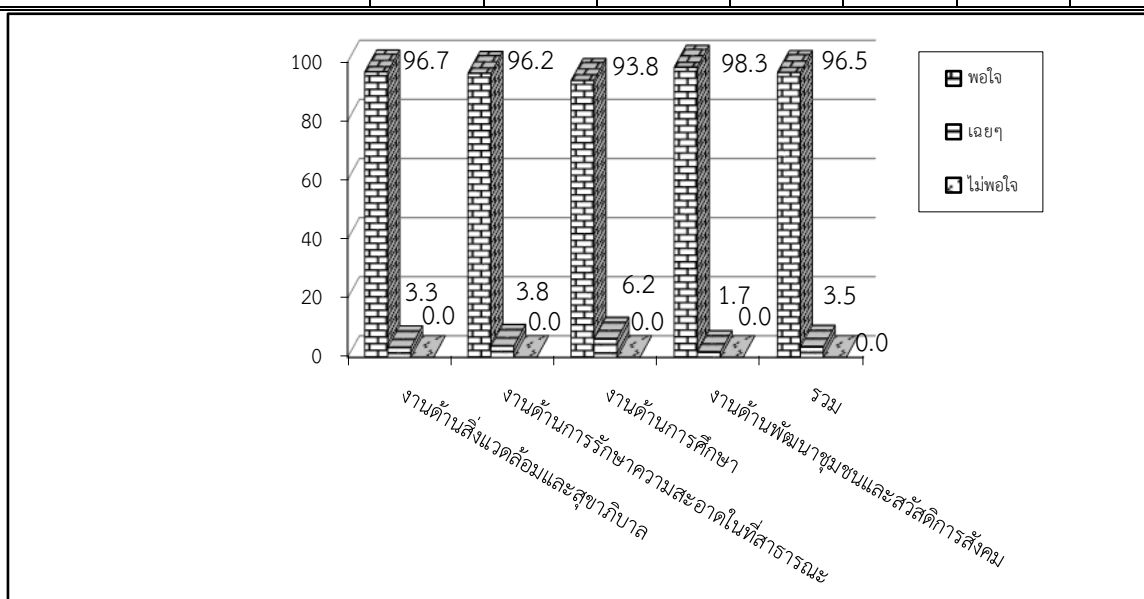


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) รายละเอียด ดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

| งานที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | |
|--|------------------|-------------|-----------------|-----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | คะแนน ที่ได้ | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | 116 | 96.7 | 10 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| งานด้านการรักษาความสะอาด ในพื้นที่สาธารณะ | 77 | 96.2 | 10 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| งานด้านการศึกษา | 75 | 93.8 | 9 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม | 118 | 98.3 | 10 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| รวม | 386 | 96.5 | 10 | 14 | 3.5 | 0 | 0.0 |



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

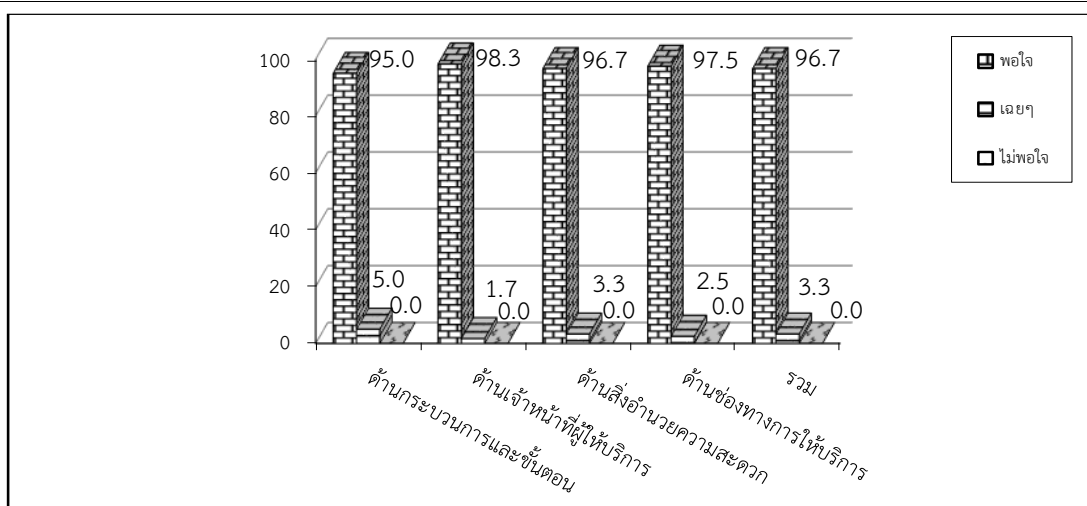
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน จำแนกตามงานที่นำมาใช้บริการ

3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 114 | 95.0 | 6 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพล จําแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพลของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จํานวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพลของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จํานวน | ร้อยละ | จํานวน | ร้อยละ | จํานวน | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 111 | 92.5 | 9 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 113 | 94.2 | 7 | 5.8 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 112 | 93.3 | 8 | 6.7 | 0 | 0.0 |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ | 112 | 93.3 | 8 | 6.7 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 114 | 95.0 | 6 | 5.0 | 0 | 0.0 |

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 120 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 112 | 93.3 | 8 | 6.7 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 113 | 94.2 | 7 | 5.8 | 0 | 0.0 |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ | 113 | 94.2 | 7 | 5.8 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ

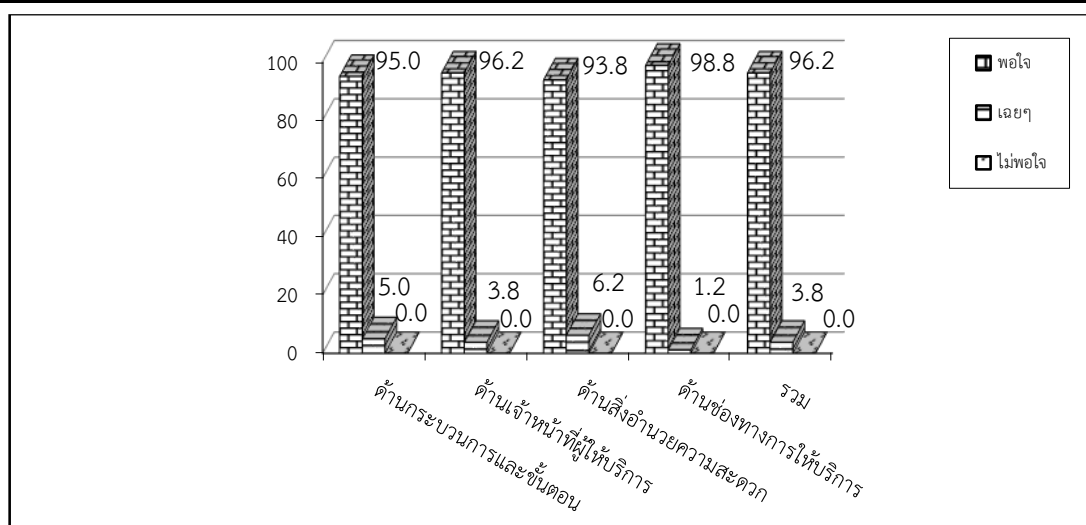
| ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 120 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |

3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน
งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

| งานด้านการรักษาความสะอาด ในพื้นที่สาธารณะ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 79 | 98.8 | 1 | 1.2 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน
งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 73 | 91.3 | 7 | 8.7 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 79 | 98.7 | 1 | 1.3 | 0 | 0.0 |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ | 73 | 91.3 | 7 | 8.7 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 79 | 98.8 | 1 | 1.2 | 0 | 0.0 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 73 | 91.3 | 7 | 3.7 | 0 | 0.0 |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารการให้ความรู้ | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ

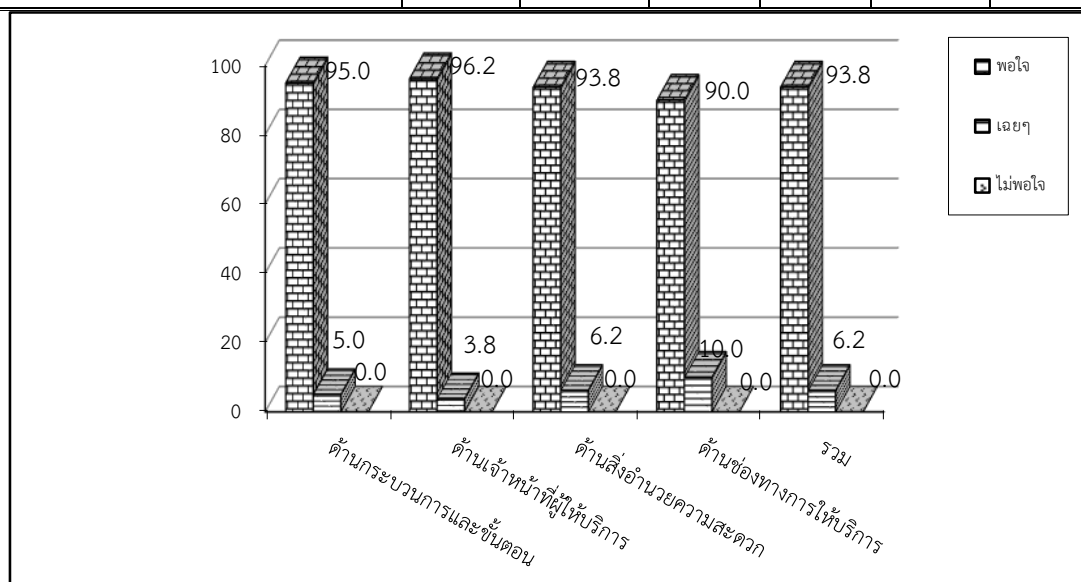
| ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 80 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 79 | 98.8 | 1 | 1.2 | 0 | 0.0 |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 79 | 98.8 | 1 | 1.2 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 79 | 98.8 | 1 | 1.2 | 0 | 0.0 |

3.3 งานด้านการศึกษา

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็น ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองหัวฟาน งานด้านการศึกษา

| งานด้านการศึกษา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|-----------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 72 | 90.0 | 8 | 10.0 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน งานด้านการศึกษา

3.3.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ | 73 | 91.3 | 7 | 3.7 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 79 | 98.8 | 1 | 1.2 | 0 | 0.0 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 97.5 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 79 | 98.8 | 1 | 1.2 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 71 | 88.8 | 9 | 11.2 | 0 | 0.0 |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ | 72 | 90.0 | 8 | 10.0 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองหัวพาน ด้านช่องทางการให้บริการ

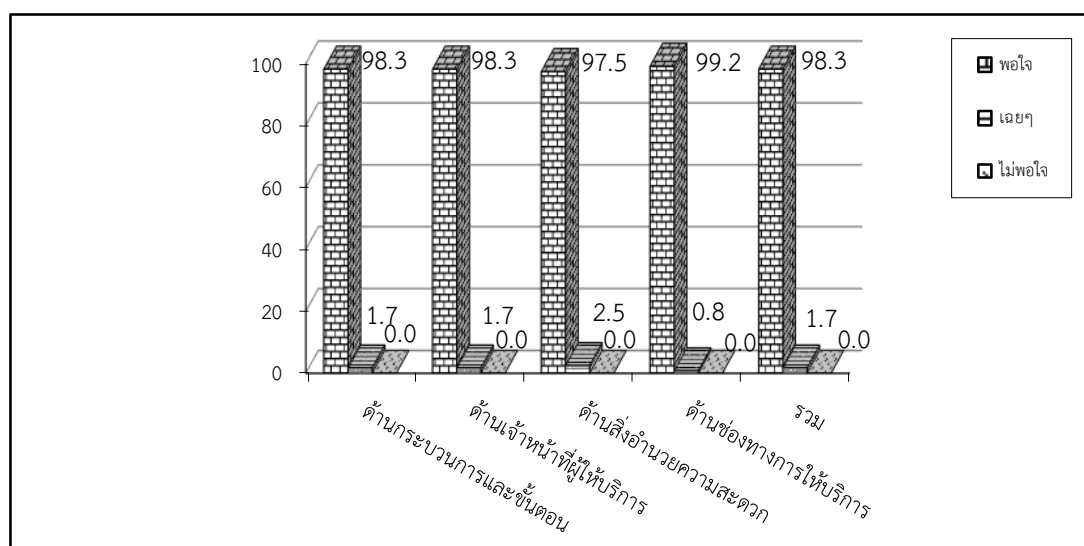
| ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|-------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 70 | 87.5 | 10 | 12.5 | 0 | 0.0 |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 70 | 87.5 | 10 | 12.5 | 0 | 0.0 |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 71 | 88.8 | 9 | 11.2 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 72 | 90.0 | 8 | 10.0 | 0 | 0.0 |

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 120 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ ตามลำดับ ร้อยละเอียด ดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 120 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ | 113 | 94.2 | 7 | 5.8 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 120 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 120 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลหนองหัวพาน ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรส่งเสริมกิจกรรมหรือให้ความรู้แก่คนในชุมชน ในการบริหารจัดการของเสียจากครัวเรือน เช่น การจัดการไขมันจากครัวเรือน การทิ้งของเสียจากครัวเรือน ร้านค้า ตลาด เป็นต้น และการตรวจสอบระบบการบริหารจัดการน้ำในชุมชน มีน้ำประปาที่มีคุณภาพในการอุปโภคบริโภค

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ควรมีกิจกรรมส่งเสริมด้านการรักษาความสะอาดให้มากขึ้น เพื่อเป็นการลดภาระของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดเนื่องจากมีจำนวนน้อย และต้องการให้มีการสำรวจและเพิ่มจำนวนครั้งในการเก็บขยะในช่วงเวลาวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ มีการวางแผนเพื่อป้องกันการสะสมเชื้อโรค และการปรับปรุงพื้นที่สาธารณะให้มีความสะอาดชุมชนน่าอยู่มากขึ้น

4.3 งานด้านการศึกษา ควรพัฒนาการเรียนการสอนที่ทันสมัย เน้นการส่งเสริมพัฒนาการด้านภาษาในระดับปฐมวัย ส่งเสริมโภชนาการอาหารกลางวันที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์แก่เด็กนักเรียน และปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัย

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมการสร้างอาชีพเสริมโดยมีผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรมาให้ความรู้เพื่อเพิ่มรายได้ หรือกิจกรรมที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากสินค้าจากชุมชน และการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมจัดสรรให้เหมาะสมตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องทั่วถึง มีกระบวนการลดความเหลื่อมล้ำในชุมชน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 367 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกหมู่บ้านทั้งหมด 6 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ระหว่างวันที่ 28 - 29 สิงหาคม 2566 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จากงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.8 และเพศชาย ร้อยละ 47.2 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ ค่าขายมากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟานคิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน จำแนกตามงานที่ให้บริการ

3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และคุณภาพ และ ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.3 งานด้านการศึกษา

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็น ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 97.5 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.8 ตามลำดับ

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรส่งเสริมกิจกรรมหรือให้ความรู้แก่คนในชุมชนในการบริหารจัดการของเสียจากครัวเรือน เช่น การจัดการไขมันจากครัวเรือน การทิ้งของเสียจากครัวเรือน ร้านค้า ตลาด เป็นต้น และการตรวจสอบระบบการบริหารจัดการน้ำในชุมชน มีน้ำประปาที่มีคุณภาพในการอุปโภคบริโภค

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ควรมีกิจกรรมส่งเสริมด้านการรักษาความสะอาดให้มากขึ้น เพื่อเป็นการลดภาระของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดเนื่องจากมีจำนวนน้อย และต้องการให้มีการสำรวจและเพิ่มจำนวนครั้งในการเก็บขยะในช่วงเวลาวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ มีการวางแผนเพื่อป้องกันการสะสมเชื้อโรค และการปรับปรุงพื้นที่สาธารณะให้มีความสะอาดชุมชนน่าอยู่มากขึ้น

4.3 งานด้านการศึกษา ควรพัฒนาการเรียนการสอนที่ทันสมัย เน้นการส่งเสริมพัฒนาการด้านภาษาในระดับปฐมวัย ส่งเสริมโภชนาการอาหารกลางวันที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์แก่เด็กนักเรียน และปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัย

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมการสร้างอาชีพเสริมโดยมีผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรมาให้ความรู้เพื่อเพิ่มรายได้ หรือกิจกรรมที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากสินค้าจากชุมชน และการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมจัดสรรให้เหมาะสมตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องทั่วถึง มีกระบวนการลดความเหลื่อมล้ำในชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน. (2566). ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2564). การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2565). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน
อำเภอสามแฉก จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-------------------|------------|------------------|--------------|
| | พอใจ 😊 | ค่อนข้างพอใจ 😊 | เฉย ๆ ☹ | ไม่ค่อยพอใจ ☹ | ไม่พอใจ ☹ |
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 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. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| 3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| 3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | | | | | |
| 3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |
| 3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | | | | | |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | | | | | |
| 4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | | | | | |
| 4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | | | | | |

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

