

5. โรงเรียนบ้านอุ่มยางหนองดั่ง
6. โรงเรียนบ้านนาแวงหนองหัวลิง
7. โรงเรียนบ้านโนนหวางโนนกง
8. โรงเรียนบ้านศรีคุณ (ครูประจำวิทยา)

โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนศรีคุณวิทยาลักษณ์

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 18 แห่ง

สภาเด็กและเยาวชนตำบลจานลาน

องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้จัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนขึ้น จำนวน 1 แห่ง ซึ่งเป็นองค์กรเครือข่ายเชื่อมโยงกลุ่มเด็กและเยาวชนในองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ที่มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาเด็กและเยาวชนเป็นองค์กรวิบุลยพล ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พุทธศักราช 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 โดยสภาเด็กและเยาวชนมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสภาเด็กและเยาวชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการดำเนินการของสภาเด็กและเยาวชน

4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในหมู่บ้าน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคหลอดเลือด และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรอง หรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน และหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้หมู่บ้าน เห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผล ในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การป้องกันบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลจานลานพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

1. โรงพยาบาลในเขตพื้นที่

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง
- 1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจางาน
- 2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านอู่มยาง

2. ศูนย์บริการสาธารณสุข

- คลินิกชุมชน จำนวน 1 แห่ง
- คลินิกชุมชนอบอุ่นบ้านสร้อย หมู่ 10

3. คลินิกเอกชน (ไม่มี)

4. ศูนย์บริการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่ง ทุกสังกัดในเขตพื้นที่

- แพทย์แผนไทย จำนวน 1 คน
- ทันตภิบาล จำนวน 1 คน
- พยาบาล จำนวน 4 คน
- เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน จำนวน 1 คน
- นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 2 คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 192 คน

5. ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย) จำนวน 2 แห่ง

6. สาเหตุการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุขทุกแห่ง

- อุบัติเหตุ 120 ราย/ปี
- สาเหตุอื่น 5,200 ราย/ปี

7. ประเภทการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุขทุก

- ก. โรคความดันโลหิตสูง
- ข. โรคไขมันในเลือดสูง
- ค. โรคเบาหวาน
- ง. ปวดกล้ามเนื้อ
- จ. โรคไขหวัด
- ฉ. โรคคออักเสบเฉียบพลัน
- ช. อาการผื่นแพ้

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ดำเนินโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- (5) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- (6) ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จปฐ.
- (7) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย

ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

- (8) ประสานหน่วยงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ฯ หรือที่เกี่ยวข้อง
ขอรับสนับสนุนเงินสงเคราะห์ในการเลี้ยงชีพให้ผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส

ข้อมูลเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน

- ผู้มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 1,360 ราย
- ผู้มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน 303 ราย
- ผู้มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน 18 ราย

5 ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ไม่มี บขส. แต่มีเส้นทางคมนาคม มีถนนลาดยางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2094 เป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอพนา อำเภอม่วงสามสิบ และชุมชนใกล้เคียง สำหรับภายในตำบลจางลาน มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4021 โดยหมู่ที่ 1, 9, 12, 13 และ หมู่ 17 สาย อจ.3062 โดยผ่านหมู่บ้านหมู่ที่ 3, 4, 5, 10, 18 สาย อจ.4004 โดยผ่านหมู่บ้าน หมู่ที่ 6, 11 สาย อจ.5021 โดยผ่านหมู่ที่ 2, 3, 4 สาย พล. 2069 ผ่านหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลูกรังเป็นช่วง ๆ ชุมชนที่ประสบปัญหาถนนสายหลักตัดผ่าน คิดเป็นร้อยละ 100

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าแรงดันตกหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีประชาชนต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่

คณะกรรมการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะเพิ่มความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริการส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

5.3 การประปา

การประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ไม่มีกิจการประปาแต่ละหมู่บ้านได้มีการจัดการเอง และทุกหมู่บ้านสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แต่จะมีปัญหาคือบางหมู่บ้านที่เกิดปัญหาภัยแล้ง และระบบประปาหมู่บ้านชำรุด บางหมู่บ้านระบบประปายังไม่ทั่วถึง ซึ่งบางหมู่บ้านก็ได้มีการขยายครัวเรือนออกไปอีก ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการขยายเขตระบบประปาหมู่บ้านให้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้นำโครงการเกี่ยวกับพัฒนาแหล่งน้ำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป แหล่งน้ำดิบที่ผลิตน้ำประปาได้จาก สระน้ำหนองใหญ่ แหล่งน้ำผิวดิน

5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร ใช้อยู่

5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ไม่มีไปรษณีย์ แต่มีบริการไปรษณีย์จากไปรษณีย์ประจำอำเภอ ซึ่งมี จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00- 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

- มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมีครบทั้ง 18 หมู่บ้าน
- มีบริการให้ใช้อินเทอร์เน็ตฟรี ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน และระบบอินเทอร์เน็ตประชารัฐในหมู่บ้าน
- องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน มีวัสดุ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็มีบางรายการที่ยังขาดแคลนเนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ นั้นมีไว้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ในการดำเนินการกิจบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเท่านั้น แต่หากประชาชนเดือดร้อน หรือหน่วยงานอื่นเดือดร้อน ก็สามารถมายืมใช้ได้

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ทำนา รองลงมา คือ ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งไม่สามารถจำแนกเป็นรายหมู่บ้านได้ คือ ปลูกพริก ปลูกผัก มันสำปะหลัง ปลูกอ้อย และสวนยางพารา เลี้ยงสัตว์

6.2 การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติในเขตในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

6.4 การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
ร้านอาหาร	26	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ปั้มน้ำมัน	8	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ไม่มีอุตสาหกรรม แต่มีการประกอบโรงสีขนาดเล็ก จำนวน 38 แห่ง และมีโรงฆ่าสัตว์ จำนวน 3 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	-	แห่ง
--------	---	------	-------------------	---	------

บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	51	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	3	แห่ง
ซูเปอร์มาเก็ต	-	แห่ง	อู่ซ่อมรถ	2	แห่ง

องค์กร/กลุ่มอาชีพ

จากการสอบถามข้อมูลกลุ่มอาชีพในเขตพื้นที่ตำบลงานลานกับพัฒนาชุมชนอำเภอ

พบว่ามีทะเบียนจัดตั้งกลุ่มอาชีพ ทำให้ได้ข้อมูลกลุ่มต่างๆ ในตำบลงานลาน ดังนี้

1. กลุ่มเพาะเห็ดขอนขาวโนนหวาง
2. กลุ่มแม่บ้านมัดหมี่ ทอผ้าบ้านฝั้ง หมู่ 4
3. กลุ่มเย็บผ้าหมู่ 4 ตำบลงานลาน
4. กลุ่มเลี้ยงโค บ้านดอนแดง
5. กลุ่มผลิตข้าวหอมมะลิ หมู่ 6
6. กลุ่มเย็บผ้าทอเสือกก หมู่ 6
7. กลุ่มเลี้ยงโคกระบือ บ้านอุ่มยาง
8. กลุ่มรณรงค์ไกลบตอฟาง บ้านอุ่มยาง
9. กลุ่มไกลบตอซังข้าว บ้านศรีคุณ
10. กลุ่มทอเสือกก บ้านศรีคุณ
11. กลุ่มเลี้ยงโคบ้านศรีคุณ
12. ธนาคารกระบือ ประจำหมู่บ้านนาแวง
13. กลุ่มปลูกพริกงานลาน หมู่ 9
14. กลุ่มพัฒนาอาชีพเย็บผ้าชุมชน หมู่ 9
15. กลุ่มขนมแม่ทองม้วน หมู่ 9
16. กลุ่มทอผ้าไหมมัดหมี่ บ้านสร้อย หมู่ 10
17. กลุ่มผลิตข้าวชุมชน บ้านสร้อย หมู่ 10
18. กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือแม่พันธ์บ้านสร้อย หมู่ 10
19. กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตชุมชนตำบลงานลาน
20. กลุ่มไกลบตอซังข้าวในนา หมู่ 10
21. กลุ่มเลี้ยงโคกระบือบ้านหนองตั้ง
22. กลุ่มสถาบันการเงินชุมชน หมู่ 12
23. กลุ่มเกษตรชุมชน หมู่ที่ 12 ตำบลงานลาน
24. กลุ่มส่งเสริมอนุรักษ์ พันธุ์ข้าวหอมมะลิ 105 ม.12

25. กลุ่มเกษตรทฤษฎีใหม่ หมู่ 12
26. กลุ่มโนนกุลเข้มแข็ง
27. กลุ่มโรงสีร่วมใจ หมู่ 16
28. กลุ่มสตรีมัดหมี่จานลาน หมู่ 17
29. กลุ่มเพาะเห็ดบ้านหนองศาลา ม.17 ตำบลจานลาน
30. กลุ่มปลูกพริกหนองศาลา
31. กลุ่มเย็บผ้าสตรี ม.18

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15-60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 55 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างที่นอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไข

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.99
 - วัด 11 แห่ง
 - ที่พักสงฆ์/วัดป่า 6 แห่ง
- ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 0.01

ประเภท	จำนวน	ชื่อวัด/ที่พักสงฆ์/วัดป่า	สถานที่ตั้ง
-วัด	11 แห่ง	1.วัดโพธิ์ศรี	หมู่ที่ 9
		2.วัดเกษร	หมู่ที่ 4
		3.วัดแสงอรุณ	หมู่ที่ 5
		4.วัดสว่าง	หมู่ที่ 6
		5.วัดศรีมงคล	หมู่ที่ 7
		6.วัดตรีอรุณรัตน์	หมู่ที่ 8
		7.วัดอรัญญไพศาล	หมู่ที่ 3

ประเภท	จำนวน	ชื่อวัด/ที่พักสงฆ์/วัดป่า	สถานที่ตั้ง
		8. วัดศรีอุดม	หมู่ที่ 11
		9. วัดทุ่งสว่าง	หมู่ที่ 12
		10. วัดนาโนน	หมู่ที่ 13
		11. วัดสี่แยกเรื่องฤทธิ์วันาราม	หมู่ที่ 18
ที่พักสงฆ์/วัดป่า	6 แห่ง	1. ที่พักสงฆ์บ้านโนนหวาง	หมู่ที่ 2
		2. ที่พักสงฆ์บ้านโนนกง	หมู่ที่ 14
		3. ที่พักสงฆ์หลวงปู่หลักคำ	หมู่ที่ 12
		4. ที่พักสงฆ์ดอนป่าช้า	หมู่ที่ 12
		5. ที่พักสงฆ์ปัจฉิมवास	หมู่ที่ 15
		6. ที่พักสงฆ์บ้านดอนแดง	หมู่ที่ 5

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- แห่ช้างสืบสานประเพณีบุญผะเหวด ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีบุญบั้งไฟ ประมาณเดือน มิถุนายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้อนุรักษ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำเสื่อกก หมู่ที่ 6 บ้านอุ่มยาง วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม หมู่ที่ 10 และบ้านจานลาน หมู่ที่ 17 และการรักษาโรคด้วยยาสมุนไพร (ปราษณีย์ ภาณุวัฒน์)

ภาษาถิ่น ส่วนใหญ่พูดภาษาถิ่นอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองไว้ใช้ในครัวเรือนและเป็นของที่ระลึกหรือสินค้า OTOP ของตำบลที่ขึ้นชื่อ ได้แก่ ผ้าไหมมัดหมี่ลายทอมือ ผลิต เสื่อกก

แผนปฏิบัติการธรรมชาติ

3.1 น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากหนองน้ำขนาดใหญ่ ซึ่งต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ได้เลย และบางแห่งมีรสเค็ม ไม่สามารถใช้อุปโภคและบริโภคได้ และอาศัยน้ำฝน และแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ห้วย สระน้ำสาธารณะ ที่ชาวบ้านใช้ในการเกษตร และเลี้ยงสัตว์ ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการอาชีพเกษตรกรรม

ลำห้วยมี 7 สาย ดังนี้

1. ลำเซบก
2. ลำห้วยไร่
3. ลำห้วยตาเทียว
4. ลำห้วยบ้าน
5. ลำห้วยคำหวาย
6. ลำห้วยบุญทัน
7. ลำห้วยยาง

หนองน้ำ มี 23 สาย ดังนี้

1. หนองหิน ม.7
2. หนองโดน ม.7
3. หนองหิน ม.11
4. หนองคำหวายใหญ่ ม.11
5. หนองไผ่ ม.15
6. หนองห้วยบุญทัน ม.4
7. หนองห้วยยาง ม.13
8. หนองกระโยม ม.7
9. หนองโคกเชียม ม.12
10. หนองเก็บน้ำชลประทาน ม.10
11. หนองคำประพฤติ ม.3
12. หนองดอนโสภ ม.9
13. หนองสองแมวม ม.12
14. หนองภูหลวง ม.17
15. หนองบักอื้อ ม.14
16. หนองฝักอ่อน ม.4
17. หนองไผ่ ม.4

18. หนองตาใกล้ ม.4
19. หนองน้ำบ้านดอนแดง ม.5
20. หนองน้ำหน้า อบต. ม.5
21. หนองตง ม.6
22. หนองหอย ม.7
23. หนองบัวใหญ่ ม.6

8.2 ป่าไม้

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน มีป่าไม้ คือ ป่าไม้โคกโสภใหญ่ ป่าดอนหมี่และ

8.3 ภูเขา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ไม่มีภูเขา

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ไร่สวน ประกอบการ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ มีป่า ต้นไม้ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดิน และที่ลุ่มเป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ และยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำ สำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของเอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัด ขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาความต้องการให้กับประชาชน เช่น โครงการจัดทาส้วมเพื่อรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ และที่นี่ยังมีห่วงใยของประชาชน ฯลฯ

9.1 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 4 รุ่น	จำนวน	300	คน
- อปพร.	จำนวน	150	คน
- อสม.	จำนวน	187	คน
- อาสาสมัครปกป้องสถาบัน	จำนวน	360	คน
- กนช.บ้านสร้อย	จำนวน	159	คน

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจรรย์อนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่าง ในรายละเอียดของทุกกองพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านเครื่องมือที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาในระดับลำดับ

นันทพร รัฐถาวร. (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลเมืองแก พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลตำบลเมืองแก สาเหตุเกิดจากการขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องขาดคู่มือการบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ และกำลังใจผู้รับบริการไม่มีสิทธิ์ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจนความพึงพอใจของผู้บริหาร ในทุกประเด็นที่ศึกษาแล้ว กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจมากมายและ หลัก กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ และการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ และคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการสำหรับประชาชน ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว กิจกรรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองแกมีความรู้และเข้าใจในการให้บริการและปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้นในส่วนของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเมืองแกมากขึ้นแตกต่างจากก่อนการได้รับ กิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลเมืองแกให้สะดวกและรวดเร็วและมีคุณภาพ

สุริยา ตะริโย. (2545). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีผลต่อความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ
- ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง คือกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านความสุภาพใน การให้บริการรองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการการแต่งกายของผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม
- ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง ความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการอันดับสองคือการปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของ การบริการ

นรินทร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและ ครอบคลุมทั้ง 10 ด้านทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ ปลายกลางโดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความ เสมอภาค และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ กับการพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบความ พึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวมส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพ การให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง และจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอ ภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เตชะพอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และเพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การ บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผล การศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหาง
 และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอรรถาธิบายของ เจ้าหน้าที่ และความ
 ความพึงพอใจของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ

พัฒนาคุณภาพ และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแล
 และสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และ
 ส่งเสริมการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

บุญเลิศ รัชเสอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ.(2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอำนาจเจริญ โดยการสำรวจข้อมูลจาก
 ประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1)
 ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการและ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่ง
 การและความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของ
 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดย
 ภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรด้านกระบวนการขั้นตอนการ
 การบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของ
 สิ่งต่างๆเช่นป้ายประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถห้องน้ำ

ประภัสสร อระวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
 การทะเบียนของเทศบาลตำบลโพธิ์สามอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความ
 พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สามอำเภอ ท่าบ่อ จังหวัด
 หนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2)
 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สาม
 อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกัน
 ถึง 3 ตัวแปร

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) ได้
 ดำเนินการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
 อย่างทั่วถึงจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า
 โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมี
 ความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00
 และ ด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการจัดเก็บ
 ภาษีได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00
 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านข้อกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

วิชญ์ญานัม ป้อมสา (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และเพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ที่มีต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับจากวิทยาลัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ และพนักงานที่ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก จำนวนทั้งสิ้น 102 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า 1.) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอกที่มีต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง 2.) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ที่มีต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนพบว่า บุคลากรที่มีเพศ สายการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ และค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน 3.) บุคลากรที่มีจำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ และค่าตอบแทนแตกต่างกัน 4.) สวัสดิการและค่าตอบแทนที่บุคลากรต้องการให้วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอกจัดให้ เพิ่มเติมเป็นอันดับแรก คือ สวัสดิการและค่าตอบแทนด้านเศรษฐกิจ

สมหมาย เปียถนอม. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการวิชาการ 2) ด้านกิจการนักศึกษา และ 3) ด้านการบริการอาคารสถานที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าทั้งสามด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง คือ 3.24 3.28 และ 3.02 จากคะแนนเต็ม 5

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.00) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในระดับพอ

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการ
ใช้วิธีการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ
ต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เป็นประชาชนที่อาศัย และมีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วน
ตำบลจางลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ทั้งหมด 8,637 (ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียน
อำเภอพนา ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2562)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาใน
เขตองค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ทั้งหมด 8,637 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วย
สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 382 คน (ครอบคลุมละ 1 คน) โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random
Sampling)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ
ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ
ใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi - Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน กลุ่มเป้าหมายขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และแบบปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด แบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 104 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจ 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ ของงานบริการ 4 งานคือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการที่ 2 ด้านเขตหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี (4) งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

3.4 กระบวนการประเมินผล

3.4.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.4.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจานจาน ตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับกรวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) และร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ \bar{X} หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \dots X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ
$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

3.6.2 **ฐานนิยม (Mode)** ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance)**

เป็นการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย s^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 **เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ** มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.8.2 **เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ** มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51- 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 - 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.8.3 **นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ** มติที่ 2 คือ มติที่เห็นคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.51-2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.8.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันที่มีอยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.9 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตเมืองนคร จำนวน 382 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลโดยใช้แบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จึงนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

- 1) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ 4 งานบริการ

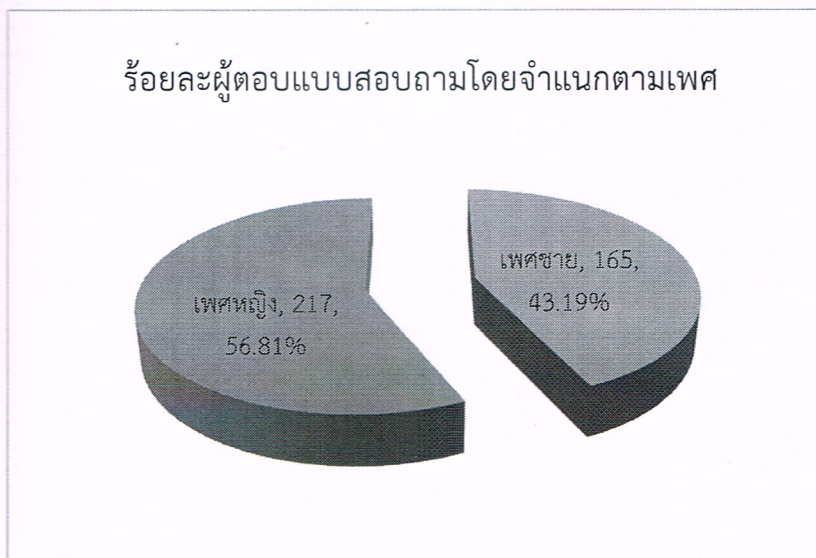
ภาพที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ภาพที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	165	43.19
เพศหญิง	217	56.81
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.81 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.19



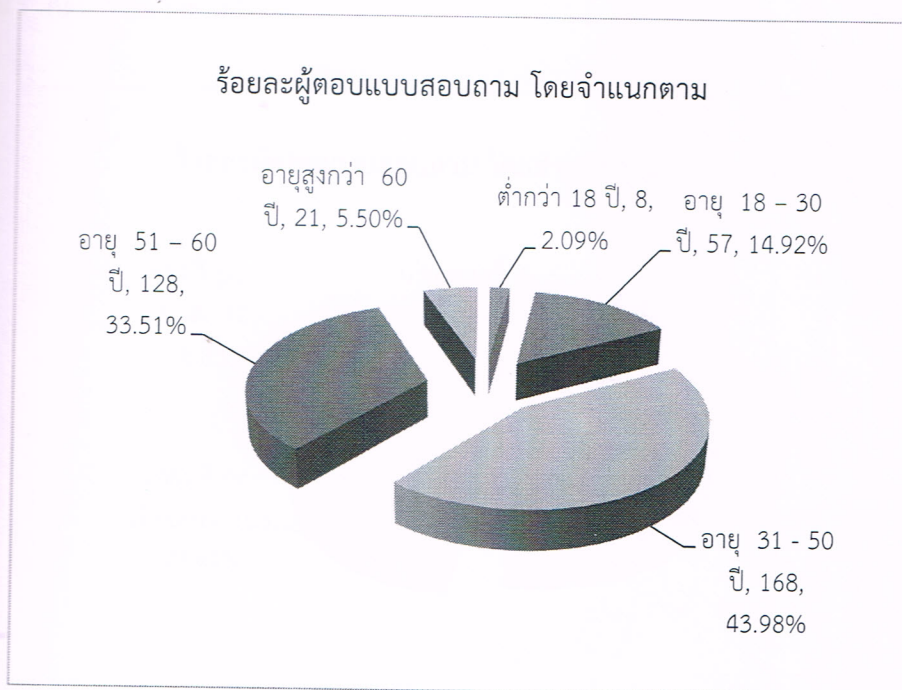
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	8	2.09
อายุ 18 - 30 ปี	57	14.92
อายุ 31 - 50 ปี	168	43.98
อายุ 51 - 60 ปี	128	33.51
อายุสูงกว่า 60 ปี	21	5.50
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจางานาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.98 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.51 และต่ำสุดคือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.09



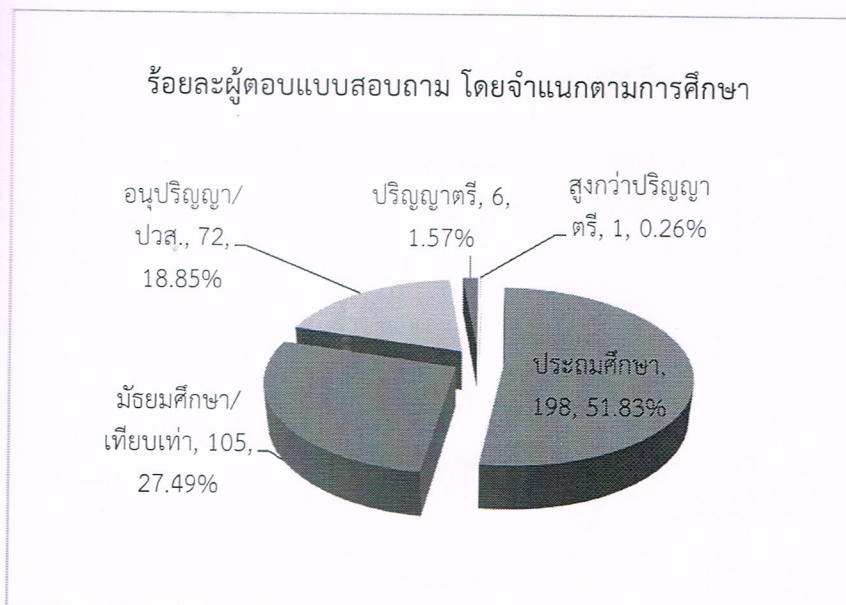
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	198	51.83
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	105	27.49
อนุปริญญา/ปวส.	72	18.85
ปริญญาตรี	6	1.57
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.26
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.83 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.49 และต่ำสุดคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.26



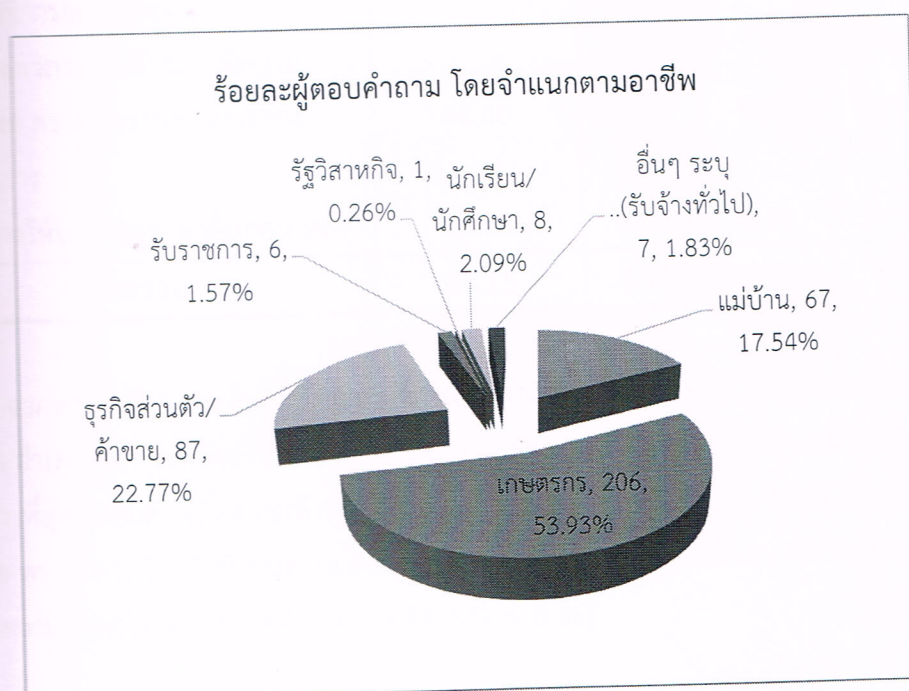
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

3.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	67	17.54
เกษตรกร	206	53.93
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	87	22.77
รับราชการ	6	1.57
รัฐวิสาหกิจ	1	0.26
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.09
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	7	1.83
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจางานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 382 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.93 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 22.77 และต่ำสุดคืออาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.26



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจางาน อำเภอนา
จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ข้อมูลง่ายซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.09	4.70	0.44	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.40	4.72	0.42	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.90	4.70	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.48	4.72	0.36	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.40	4.72	0.38	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.65	4.68	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	94.15	4.71	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบล
จางาน อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563 งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาตาม
ด้านย่อย พบว่า การมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.48 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.36)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	93.81	4.69	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.31	4.72	0.35	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.06	4.70	0.36	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.37	4.72	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.40	4.72	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.14	4.71	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.43	4.72	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.21	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
จันทาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563 งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตาม
ด้านย่อย พบว่า การจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.43 (\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	93.79	4.69	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.70	4.69	0.45	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.04	4.75	0.43	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.76	4.69	0.49	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.80	4.69	0.35	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.13	4.71	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.05	4.70	0.44	มากที่สุด

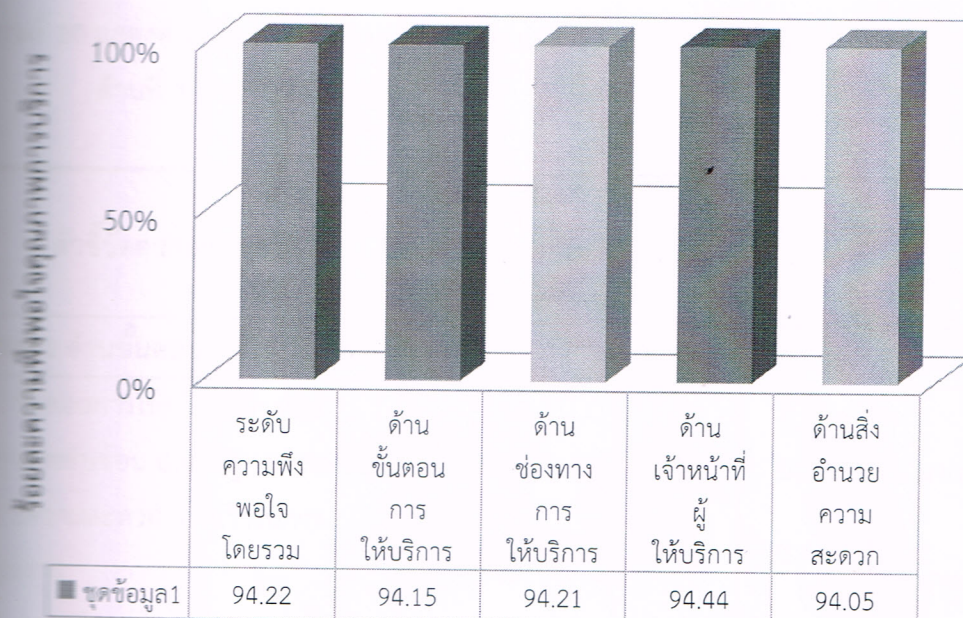
จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
จันทนา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563 งานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.05 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.04 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.15	4.71	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.21	4.71	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.44	4.72	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.05	4.70	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ในการบริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.41) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.39) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.05 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.44)

ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจางานลาน
อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจางานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน
อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีลูกข่ายซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.30	4.72	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.41	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.23	4.71	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.69	4.73	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	94.50	4.73	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.49	4.72	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.49 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการ
มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.00	4.70	0.32	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตามเสียงตามสาย/เอกสาร	95.58	4.78	0.25	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.20	4.66	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.20	4.66	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.10	4.76	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.20	4.71	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	93.00	4.65	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.04	4.70	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.04 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58
($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.25)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.40	4.77	0.31	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.36	4.77	0.52	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.30	4.72	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.23	4.71	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.64	4.68	0.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.21	4.71	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.52	4.73	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.52 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ
อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

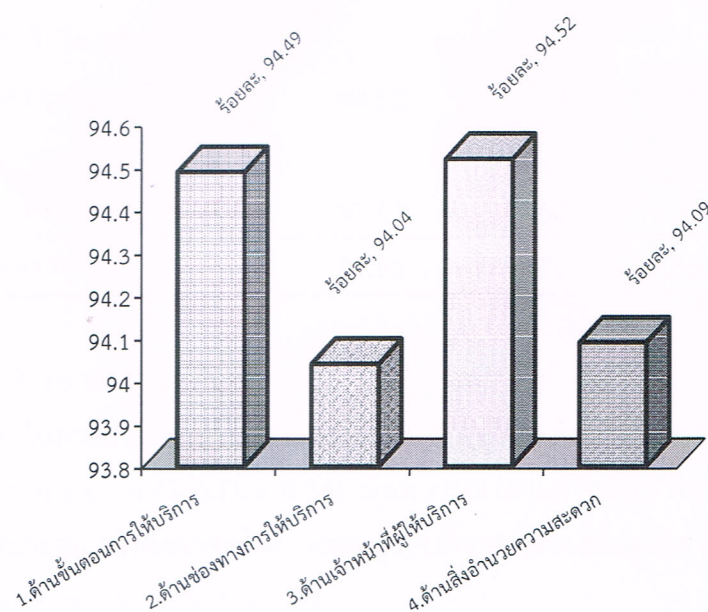
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	93.62	4.68	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.00	4.70	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.20	4.71	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	94.15	4.71	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.89	4.74	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.20	4.71	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	93.54	4.68	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.09	4.70	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.09 (\bar{x} = 4.70, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “คุณภาพและความ
ทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.89 (\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.49	4.72	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.04	4.70	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.52	4.73	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.09	4.70	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	94.28	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. =0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.52 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน

แผนบริการที่ 2 ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.50	4.73	0.51	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.37	4.67	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.36	4.72	0.33	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.60	4.73	0.27	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	92.40	4.62	0.21	มากที่สุด
โดยรวม	93.91	4.70	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านเทคนิค หรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 93.91 (\bar{x} = 4.70, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการ
ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.60 (\bar{x} = 4.73, S.D. = 0.27)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	93.00	4.65	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.60	4.73	0.38	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.50	4.73	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.55	4.68	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.30	4.72	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.18	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านเทคนิค หรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟัง
ปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00
($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.10	4.76	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.50	4.78	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.20	4.71	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.87	4.69	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.89	4.69	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.00	4.75	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.59	4.73	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านเทศกิจ หรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.50 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.00	4.75	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.21	4.71	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	94.00	4.70	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.80	4.74	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.31	4.72	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านเทคนิค หรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.31 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของ
สถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.77$,
S.D. = 0.42)