

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก ประกอบด้วย งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบูรณะความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย และงานด้านการศึกษาปฐมวัย ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 365 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

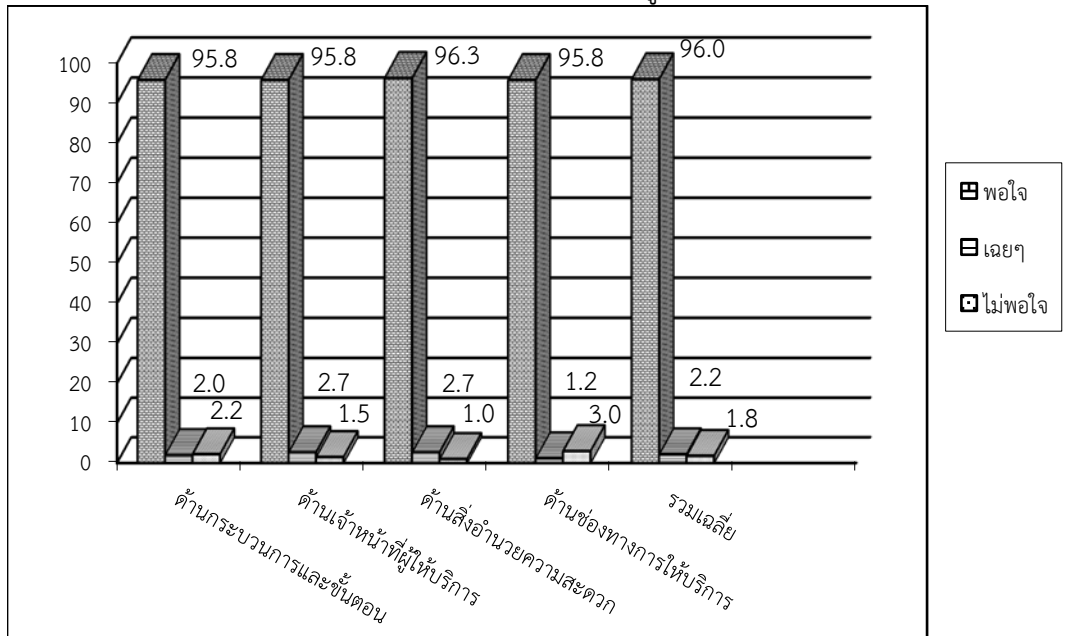
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15-17 กรกฎาคม 2565 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมจำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก ได้แก่ งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบูรณะความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย และงานด้านการศึกษาปฐมวัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.0 และเพศชาย ร้อยละ 35.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 15.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0

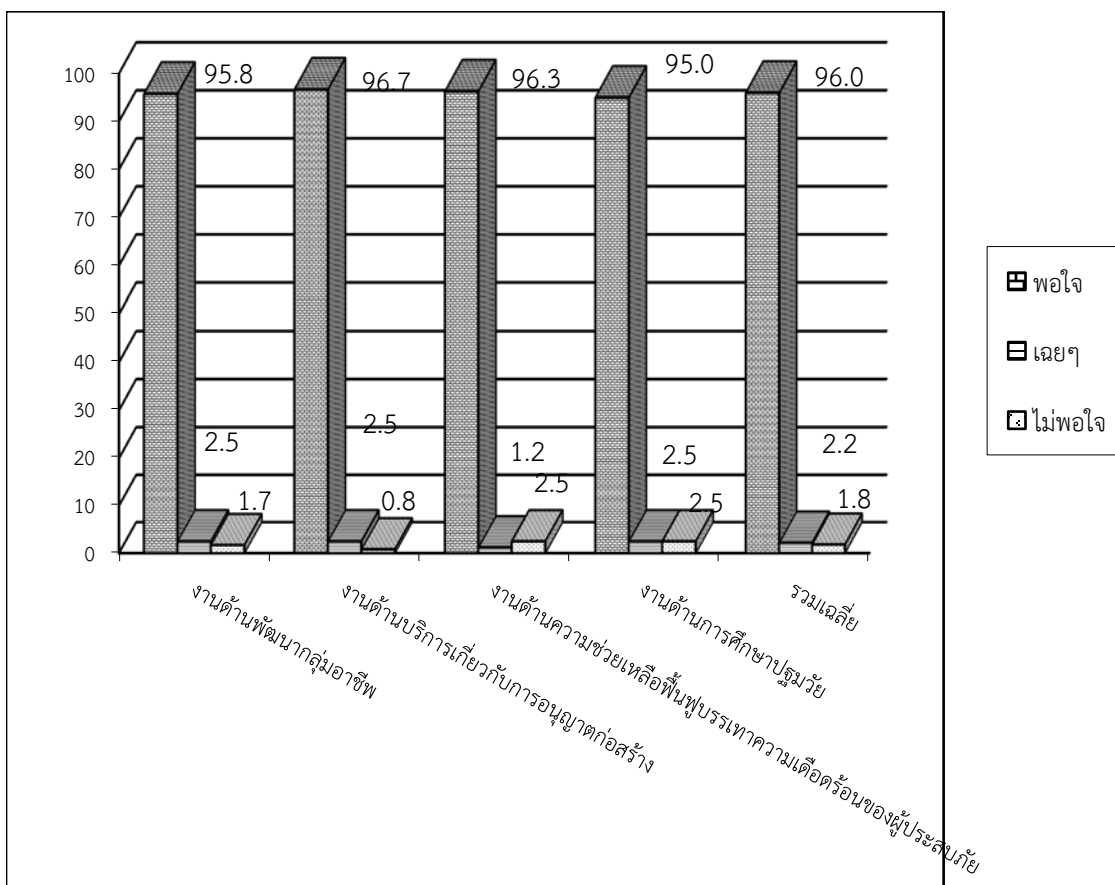
**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม**

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษาปฐมวัย ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

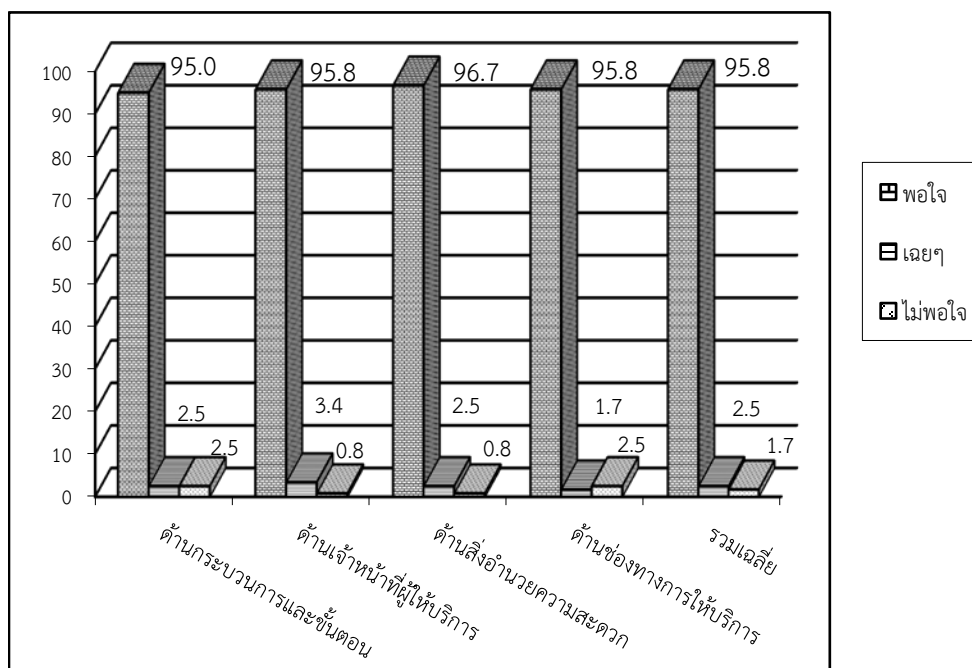


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ตำบลนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ

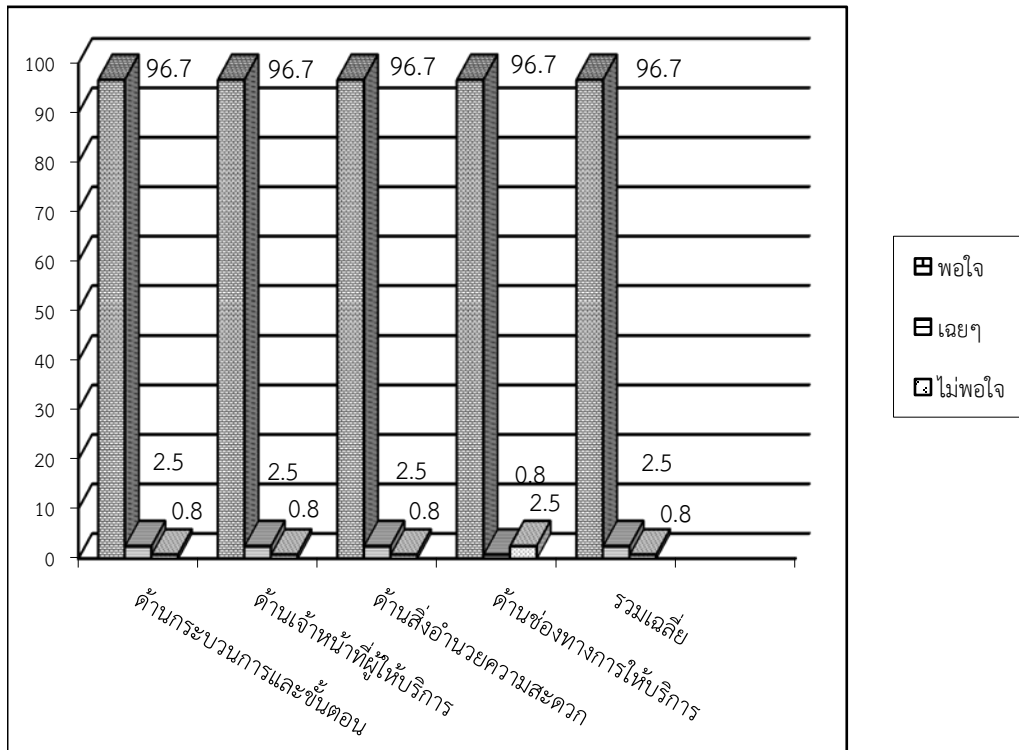
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ด่านนอก งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ

2. งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง

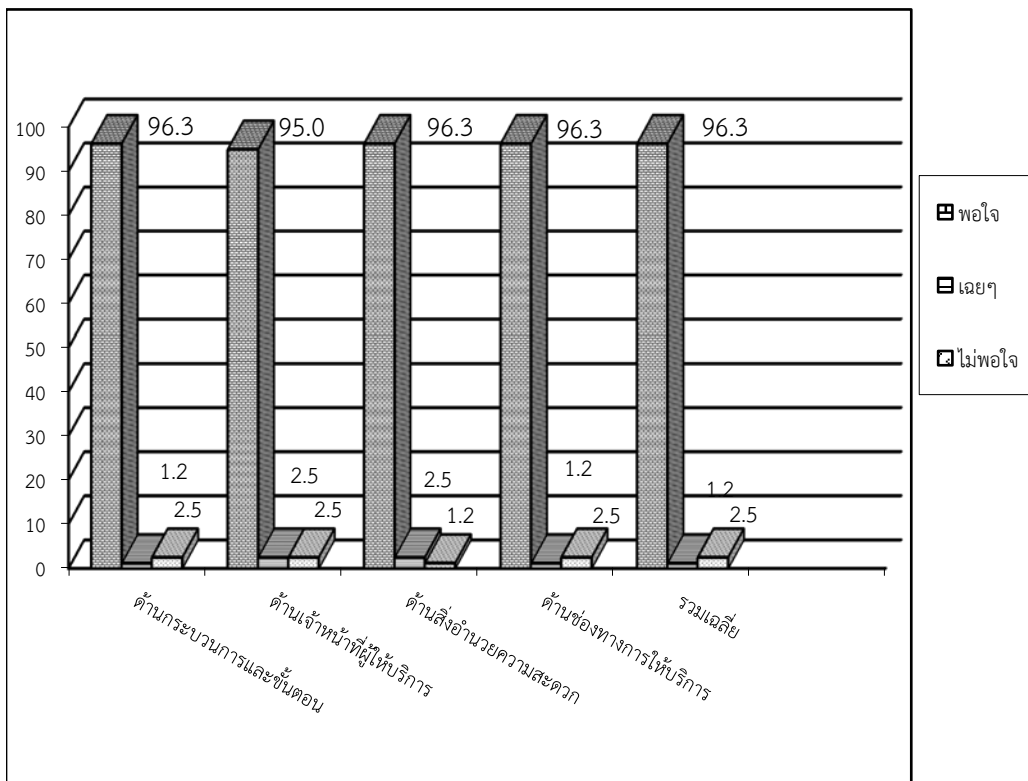
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง

3. งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย

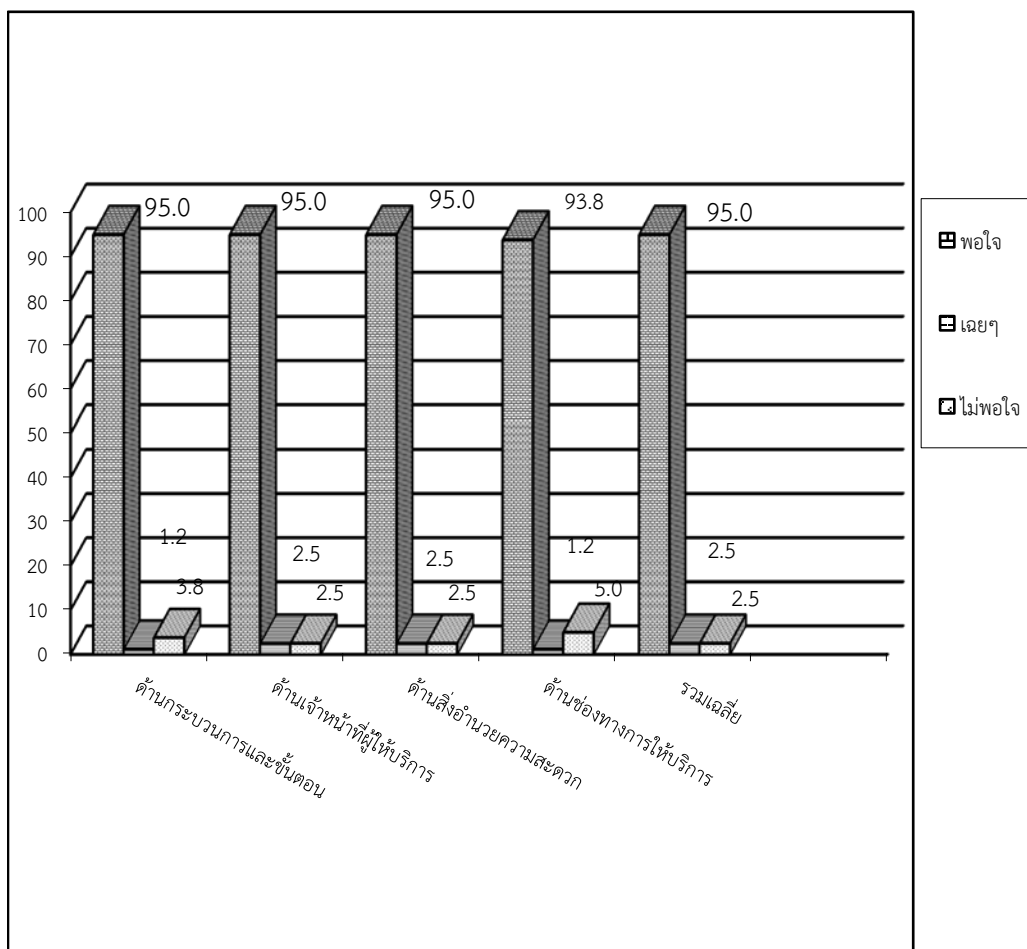
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย

4. งานด้านการศึกษาปฐมวัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านการศึกษาปฐมวัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านการศึกษาปฐมวัย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ดังนี้

1. งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ควรหากิจกรรม โครงการเพื่อดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมให้กับประชาชน และส่งเสริมการฝึกอาชีพเพื่อให้หารายได้ให้กับประชาชน หลังสถานการณ์โควิด

2. งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ควรประชาสัมพันธ์เรื่องการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้กับชาวบ้านได้รู้มากยิ่งขึ้น

3. งานด้านช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก แก้ไขปัญหาพื้นฐาน เรื่องการเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามแหล่งชุมชน เรื่องถนนขรุขระ ปัญหาเรื่องน้ำขัง ท่อระบายน้ำควรเพิ่ม และการทิ้งขยะในหมู่บ้าน

4. งานด้านการศึกษาปฐมวัย พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ควรส่งเสริมพัฒนาการ แก่เด็กปฐมวัย ให้มีความรู้ พัฒนาการตามวัย และควรจัดอาหารกลางวันตามโภชนาการ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย และงานด้านการศึกษาปฐมวัย รายงานการประเมินครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบล ตำนอก ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
ขอบเขตของการประเมิน	3
ระยะเวลาในการประเมิน	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก	4
ประวัติความเป็นมา	4
สภาพทั่วไป	4
สภาพทางเศรษฐกิจ	5
การบริการพื้นฐาน	6
การบริหารงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล	8
ด้านงบประมาณ	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 4 ผลการประเมิน	19
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	17
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม	21
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	22
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	43

สารบัญ (ต่อ)		หน้า
บทที่ 5	สรุปผลการประเมิน	44
	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน	45
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม	45
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	45
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	50
	บรรณานุกรม	51
	ภาคผนวก	52
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
	ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
	รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	

สารบัญญัตราสาร

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก	17
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	20
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	21
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	22
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ	23
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	24
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	25
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	26
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ด้านช่องทางการให้บริการ	27
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง	28
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	29
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	30

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษาปฐมวัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษาปฐมวัย ด้านช่องทางการให้บริการ	42

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม	21
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	22
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก งานด้านซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	23
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก งานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	28
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก งานด้านช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย	33
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก งานด้านการศึกษาปฐมวัย	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ การปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม โดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วน ตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ เรียกร้องหนี้ต่างๆ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอกเป็นลำดับที่ 978 องค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก ที่ตั้ง 70/3 หมู่ที่ 4 ตำบลด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัด นครราชสีมา ซึ่งตั้งอยู่ในที่ดินสาธารณะประโยชน์ประเภทพลเมืองใช้ร่วมกัน องค์การบริหารส่วนตำบล ด่านนอก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอด่านขุนทด มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอด่านขุนทด ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 46 กิโลเมตร จำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,198 คน แยกเป็นชาย 2,067 คน เป็นหญิง 2,131 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,223 ครัวเรือน ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมารับจ้างและค้าขาย

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานหน่วยงาน จะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัด นครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะ ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ งานด้านบริการ เกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย และงาน ด้านการศึกษาปฐมวัย โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็น ผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการ ปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ
2. งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง
3. งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย
4. งานด้านการศึกษาปฐมวัย

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15-17 กรกฎาคม 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด ได้รับทราบ
ข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง
การให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด ได้ทราบข้อมูล
ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรร
งบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด ให้ตรง
ตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วน ตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ เรียกร้องหนี้ต่างๆ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกเป็นลำดับที่ 978

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกมีเขตตามเขตตำบลตามกฎหมาย ว่าด้วยลักษณะปกครอง ท้องที่ ยกเว้นส่วนที่อยู่ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลที่มีอยู่ในตำบลนั้น กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับแนวเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายบริหารของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องร่วมกันวินิจฉัย

สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ที่ตั้ง 70/3 หมู่ที่ 4 ตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัด นครราชสีมา ซึ่งตั้งอยู่ในที่ดินสาธารณะประโยชน์ประเภทพลเมืองใช้ร่วมกัน องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอด่านขุนทด มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอด่านขุนทด ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 46 กิโลเมตร มีพื้นที่จำนวน 47.26 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 29,537 ไร่ มีอาณาเขต ติดต่อดังนี้

อาณาเขต

ภูมิประเทศส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นที่ราบสูง อากาศร้อน แห้งแล้ง สภาพดินค่อนข้างเค็ม มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลสระจรเข้	อำเภอด่านขุนทด	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลด้านใน	อำเภอด่านขุนทด	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลบ้านวัง	อำเภอโนนไทย	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลสระจรเข้	อำเภอด่านขุนทด	จังหวัดนครราชสีมา

เขตการปกครอง

แบ่งการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			
		ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านละเลิงพิมาน	161	317	315	632
2	บ้านพระหัวบึง	143	247	261	508
3	บ้านน้อย	141	212	224	436
4	บ้านด่านนอก	179	239	243	482
5	บ้านมะขามน้อย	221	404	412	816
6	บ้านหัวบ่อ	194	339	368	707
7	บ้านด่านเหนือ	193	306	314	620
รวม		1,223	2,067	2,131	4,198

ข้อมูล ณ เดือน มกราคม 2565

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ อาชีพของประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก แยกตามประเภทได้ดังนี้

- อาชีพหลัก**
- อาชีพเกษตรกรรม ทำนาปีละครั้งโดยอาศัยน้ำฝน และทำไร่ พืชไร่ที่ปลูก เช่น อ้อย, มันสำปะหลัง, ข้าวโพด, พริก
 - อาชีพรับจ้างทั่วไป ได้แก่ รับจ้างภาคเกษตรกรรม รับจ้างแรงงานก่อสร้าง, โรงงาน
 - อาชีพค้าขาย เช่น ร้านขายของชำประจำหมู่บ้าน ค้าขายทั่วไป
 - ประกอบอาชีพอื่น ๆ

อาชีพเสริม - ประชากรมีอาชีพเสริม คือ การทอเสื่อจากต้นกก ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ขึ้นชื่อของตำบล กลุ่มอาชีพป่านศรนารายณ์ และนอกจากนี้ ประชากรมีอาชีพเลี้ยงสัตว์ เช่น วัว, ควาย, เป็ด, ไก่

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมภายในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกสามารถใช้สัญจรไปมาเฉพาะทางบก สภาพเส้นทางการคมนาคมมีลักษณะเป็นถนน คสล., ถนนดินและถนนลูกรัง ปัจจุบันมีถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านคือ

1. ระหว่างบ้านละเลิงพิมาน หมู่ที่ 1, บ้านหัวบ่อ หมู่ที่ 6 เป็นถนนลาดยาง
2. ระหว่างบ้านด่านนอก หมู่ที่ 4, บ้านด่านเหนือ หมู่ที่ 7 เป็นถนน คสล.
3. ระหว่างบ้านด่านเหนือ หมู่ที่ 7, บ้านน้อย หมู่ที่ 3 เป็นถนนลาดยาง
4. ระหว่างบ้านน้อย หมู่ที่ 3, บ้านมะขามน้อย หมู่ที่ 5 เป็นถนนลาดยาง, ถนนดินลูกรัง
5. ระหว่างบ้านด่านเหนือ หมู่ที่ 7, บ้านพระหัวบึง หมู่ที่ 2 เป็นถนนลาดยาง

และการติดต่อคมนาคมระหว่างตำบลใกล้เคียง คือตำบลสระจรเข้, ตำบลด่านโน เป็นถนนลาดยางตลอดสาย

2. การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 7 หมู่บ้าน จำนวนราษฎรที่ใช้ไฟฟ้าครอบคลุมเกือบทุกครัวเรือน

ก. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. จำนวนบุคลากร

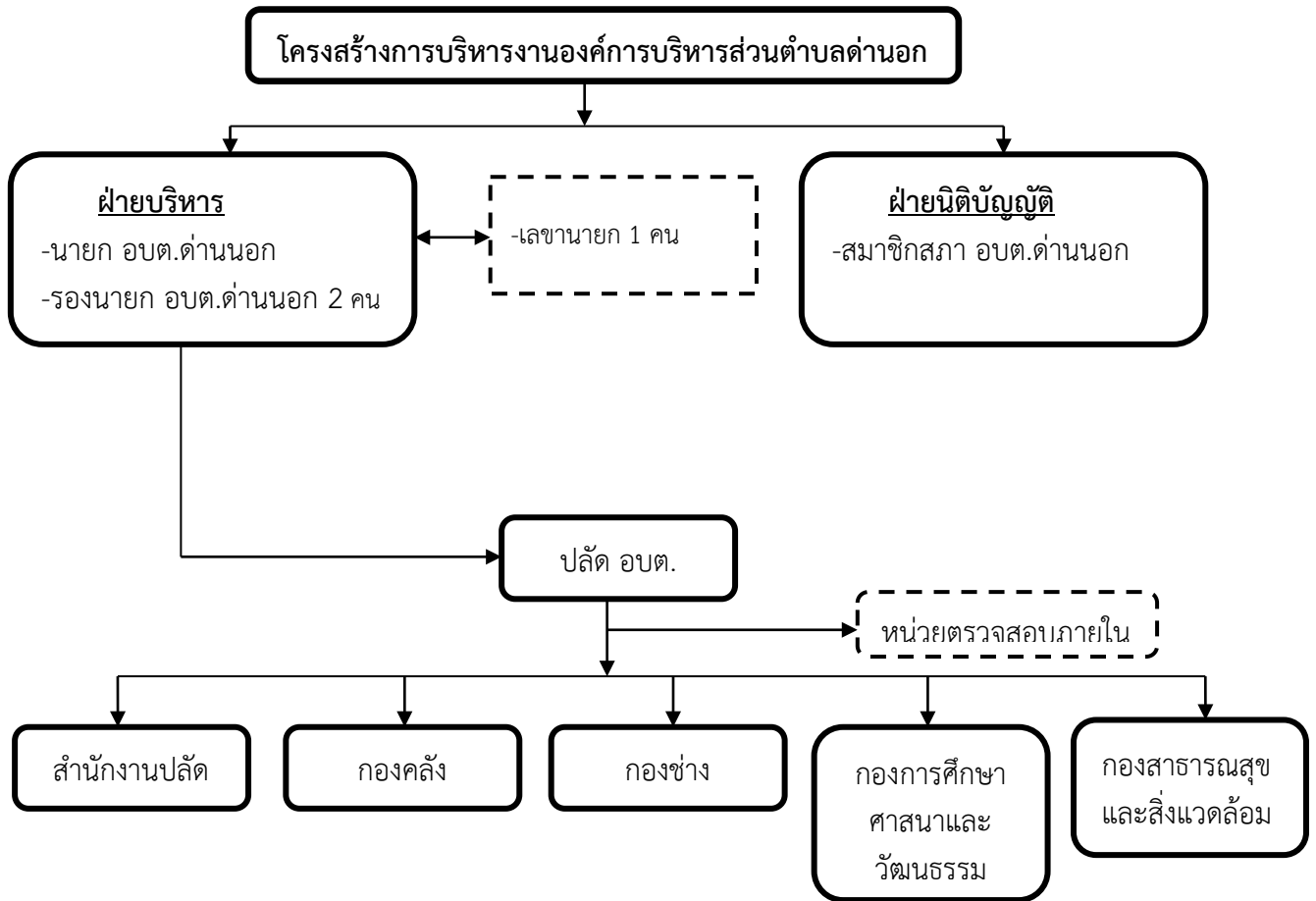
คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาฯ	จำนวน	14	คน	
คณะผู้บริหาร			4	คน
สมาชิกสภาฯ			10	คน
พนักงานส่วนตำบล	จำนวน	17	คน	
สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล		9	คน	
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง)	1			คน
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับต้น)	1			คน
หัวหน้าสำนักปลัด (นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น)	1			คน
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	1			คน
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	1			คน
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	1			คน
นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ	1			คน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	1			คน
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	1			คน
กองคลัง		5	คน	
ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานคลัง ระดับต้น)	1			คน
นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ	1			คน
นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ	1			คน
นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	1			คน
ลูกจ้างประจำ (เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี)	1			คน

กองช่าง	1	คน
ผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหารงานช่าง ระดับต้น)		1 คน
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	5	คน
ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ (นักบริหารงานการศึกษา ระดับต้น)		- คน
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ		1 คน
ครูผู้ดูแลเด็ก		1 คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ		3 คน
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	-	คน
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		- คน

2. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้น	-	คน
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	คน
- อนุปริญญา (ปวส.,ปวช.)	3	คน
- ปริญญาตรี	8	คน
- ปริญญาโท	10	คน

โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล



การบริหารงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้แบ่งความรับผิดชอบออกเป็น 2 ฝ่าย

1. ฝ่ายการเมือง (ฝ่ายบริหาร) ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน โดยมีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้งตลอดจนควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้และให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 แผนพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ ในการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดให้มีการประชุมสภา สมัยสามัญเฉลี่ยปีละ 4 ครั้ง สมัยวิสามัญจะต้องได้รับอนุญาตจากนายอำเภอ ซึ่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้มาร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ

5 ฝ่ายประจำ เป็นข้าราชการการส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานส่วนตำบล, ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างตามภารกิจและจ้างเหมาบริการ (รายเดือน) มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้า รับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ซึ่งถือเป็นผู้นำนโยบายและบริหารกิจการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้นำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และในการร่วมภารกิจบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประสานการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปอย่างราบรื่นตั้งนั้น การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ จึงสอดคล้องตามนโยบายไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างกันแต่ประการใด

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 5 ส่วนราชการ มีการกำหนดหน้าที่บริหารกิจการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล งานเลขานุการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล งานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล งานบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส งานกิจการขนส่ง งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานการพาณิชย์ งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจราจร งานวิเทศสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ งานนิติกรงานคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและงานสิ่งแวดล้อม และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนัก หรือส่วนราชการใดในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 5 งาน คือ

1.1 งานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- งานราชการทั่วไปของ อบต.
- งานเลขานุการของนายก อบต.
- งานการเลือกตั้ง
- งานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
- งานอำนวยการ
- งานประชาสัมพันธ์
- งานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ

1.2 งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- งานแผนงานและงบประมาณ
- งานตรวจติดตามและประเมินผล

1.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- งานแผนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานแผนการช่วยเหลือผู้ประสบภัยเร่งด่วน
- งานส่งเคราะห์และฟื้นฟูผู้ประสบภัย
- งานแผนระงับเหตุ
- งานจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย
- งานแผนการระงับเหตุ
- งานจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย
- งานฝึกอบรมและฝึกซ้อมตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.4 งานสวัสดิการสังคม

- งานสังคมสงเคราะห์
- งานพัฒนาชุมชน
- งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน
- งานกิจการสตรีและคนชรา
- งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ
- งานศูนย์บริการผู้ด้อยโอกาส

1.5 งานการเจ้าหน้าที่

- งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
- งานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร
- งานวินัยและส่งเสริมคุณธรรม
- งานบุคลากรทางการศึกษา
- งานสิทธิและสวัสดิการ
- งานสรรหาและเลือกสรร
- งานบรรจุแต่งตั้งและอัตรากำลัง

2. กองคลัง

มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่างๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลองประจำเดือนและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่างๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ ด้านการเงินการคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 งาน คือ

2.1 งานการเงิน และบัญชี

- งานจัดทำบัญชี
- งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย
- งานงบการเงินและงบทดลอง
- งานรับเงินเบิกจ่ายเงิน
- งานเก็บรักษาเงิน
- งานแสดงฐานะทางการเงิน

2.2 งานทะเบียนทรัพย์สิน

- งานพัสดุ ครุภัณฑ์
- งานทะเบียนคุม การจำหน่าย พักตร์ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ
- การเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดทำ
- เงินประกันสัญญาทุกประเภท

2.3 งานพัฒนารายได้

- งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
- งานพัฒนารายได้
- งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
- งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้
- งานทะเบียนทรัพย์สินแผนที่ภาษี

3. กองช่าง

มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ งานออกแบบและเขียนแบบงานประมาณราคา งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง ประจำปีงานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำ ทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานบริการข้อมูล สถิติช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่างๆ รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

3.1 งานแบบแผนและก่อสร้าง

- งานก่อสร้างและบูรณะถนน
- งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม
- งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ
- งานข้อมูลก่อสร้าง

3.2 งานควบคุมอาคาร

- งานจัดทำราคากลาง
- งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่าง ๆ
- งานประมาณราคา
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร

3.3 งานสาธารณูปโภค

- งานสาธารณูปโภคและกิจการประปา
- งานระบบไฟส่องสว่าง
- งานระบายน้ำ

3.4 งานสำรวจและออกแบบ

- งานสำรวจ
- งานออกแบบและงานเขียนแบบ

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขภาพในสถานประกอบการ งานสุขภาพชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพตำบล งานมาตรฐานและคุณภาพหน่วยบริการ งานยุทธศาสตร์สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย งานส่งเสริมสนับสนุนการแพทย์แผนไทย งานกายภาพและอาชีวบำบัด งานฟื้นฟูสมรรถภาพและจิตใจผู้ป่วย งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความสะอาด งานบริการและพัฒนาระบบจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานอาสาสมัครสาธารณสุข งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานสัตว์แพทย์ งานศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ กำหนดมาตรการและแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม งานรณรงค์และการฝึกอบรม สร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานวางแผนและจัดทำแผนดำเนินงานด้านการเฝ้าระวัง ควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศและเสียง งานเฝ้าระวัง บำบัด ตรวจสอบคุณภาพน้ำ อากาศ ของเสียและสารอันตรายต่างๆ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 งาน คือ

4.1 งานส่งเสริมสิ่งแวดล้อม

- งานสุขภาพทั่วไป
- งานสุขภาพโรงงาน
- งานสุขภาพอาหารและสถานประกอบการ
- งานควบคุมมาตรฐานอาหารและน้ำ
- งานชีวอนามัย

4.2 งานส่งเสริมสาธารณสุข

- งานอนามัยชุมชน
- งานสาธารณสุขมูลฐาน
- งานสุขศึกษา และงานป้องกันยาเสพติด
- งานป้องกันและเฝ้าระวัง
- งานหลักประกันสุขภาพ

5. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษา ในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ปฐมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา งานบริหารวิชาการด้านการศึกษา งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด งานพิพิธภัณฑ์ งานเครือข่ายทางการศึกษา งานศึกษานิเทศก์ งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานการศาสนา งานบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น งานการกีฬาและสวัสดิภาพและกองทุนเพื่อการศึกษา งานบริหารงานบุคคลของพนักงานครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง สังกัดสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรณียังไม่จัดตั้งกองการศึกษา งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 งาน คือ

5.1 งานบริหารงานการศึกษา

- งานบริหารทั่วไป
- งานแผนงานและวิชาการ
- งานการศึกษาปฐมวัย
- งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5.2 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- งานการศึกษานอกระบบและส่งเสริมอาชีพ
- งานกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน
- งานประเพณี ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
- งานกีฬาและสันทนาการ

6. หน่วยตรวจสอบภายใน

มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนการตรวจสอบภายในประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน การบัญชี เอกสารการรับการจ่ายเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบการสรรหาพัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุ และทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล งานตรวจสอบติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า ในการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการต่างๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำแนว

ทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 1 งาน คือ

6.1 งานตรวจสอบภายใน

ด้านงบประมาณ

1. สถานะการคลัง

1.1 งบประมาณรายจ่ายทั่วไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ณ วันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสถานะการเงิน ดังนี้

- 1.1.1 เงินฝากธนาคาร จำนวน 30,720,928.63 บาท
- 1.1.2 เงินสะสม จำนวน 21,829,273.84 บาท
- 1.1.3 เงินทุนสำรองเงินสะสม จำนวน 15,612,238.18 บาท
- 1.1.4 รายการที่ได้กัเงินไว้แบบก่อก่อนนี้ผูกพันและยังไม่ได้เบิกจ่าย จำนวน 3 โครงการ รวม 164,869.80 บาท
- 1.1.5 รายการที่ได้กัเงินไว้โดยยังไม่ได้ก่อก่อนนี้ผูกพัน จำนวน 1 โครงการ รวม 189,861.00 บาท

1.2 เงินกู้ค้าง จำนวน 0.00 บาท

2. การบริหารงบประมาณ ในปีงบประมาณ 2564 ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2564

(1) รายรับจริง จำนวน 27,985,913.44 บาท ประกอบด้วย

หมวดภาษีอากร	จำนวน	35,319.10	บาท
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	จำนวน	26,339.80	บาท
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	จำนวน	124,129.12	บาท
หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์	จำนวน	0.00	บาท
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	จำนวน	220	บาท
หมวดรายได้จากทุน	จำนวน	830	บาท
หมวดภาษีจัดสรร	จำนวน	15,804,800.09	บาท
หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	จำนวน	13,804,363.13	บาท

(2) เงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุวัตถุประสงค์ จำนวน 226,344.00 บาท

(3) รายจ่ายจริง จำนวน 23,944,457.16 บาท ประกอบด้วย

งบกลาง	จำนวน	8,448,917.00	บาท
งบบุคลากร	จำนวน	8,521,746.00	บาท
งบดำเนินงาน	จำนวน	3,276,597.67	บาท
งบลงทุน	จำนวน	2,913,436.49	บาท
งบรายจ่ายอื่น	จำนวน	0.00	บาท
งบเงินอุดหนุน	จำนวน	783,760.00	บาท

(4) รายจ่ายที่จ่ายจากเงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุวัตถุประสงค์ จำนวน 226,344.00 บาท

(5) รายจ่ายที่จ่ายจากเงินสะสมเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จำนวน 2,980,600.00 บาท

(6) รายจ่ายที่จ่ายจากเงินทุนสำรองเงินสะสม จำนวน 0.00 บาท

(7) รายจ่ายที่จ่ายจากเงินกู้ จำนวน 0.00 บาท

3. ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

- ตำบลด่านนอก มีถนนลาดยางจากที่ว่าการอำเภอด่านขุนทดถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล โดยตลอด
- การเกษตร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม
- ทรัพยากรธรรมชาติปัจจุบันในเขตพื้นที่ตำบลด่านนอก มีป่าชุมชนเจ็บบกลาง ประกอบด้วย บ้านน้อย (หมู่ 3), บ้านด่านนอก (หมู่ 4), บ้านมะขามน้อย (หมู่ 5), บ้านด่านเหนือ (หมู่ 7) ตำบลด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประเภทป่า : ป่าตาม พ.ร.บ. ป่าไม้ พ.ศ.2484 มีพื้นที่ป่าประมาณ 1,844 ไร่ 2 งาน 56 ตารางวา เป็นป่าที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการโดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 7 หมู่บ้าน มีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 4,198 คน แยกเป็นชาย 2,076 คน หญิง 2,131 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 365 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย และงานด้านการศึกษาปฐมวัย

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (4,198)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านมา 7 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน ทั้ง 7 หมู่บ้านตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านละเลิงพิมาน	70
บ้านพระหัวบึง	40
บ้านน้อย	50
บ้านด้านนอก	40
บ้านมะขามน้อย	65
บ้านหัวป่อ	55
บ้านด้านเหนือ	80
รวม	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและส่วนงานที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจมีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 15-17 กรกฎาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉยๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก จำแนกตามงานที่มารับบริการ
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก จากงานที่มารับบริการที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 65.0 และเพศชาย ร้อยละ 35.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 15.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

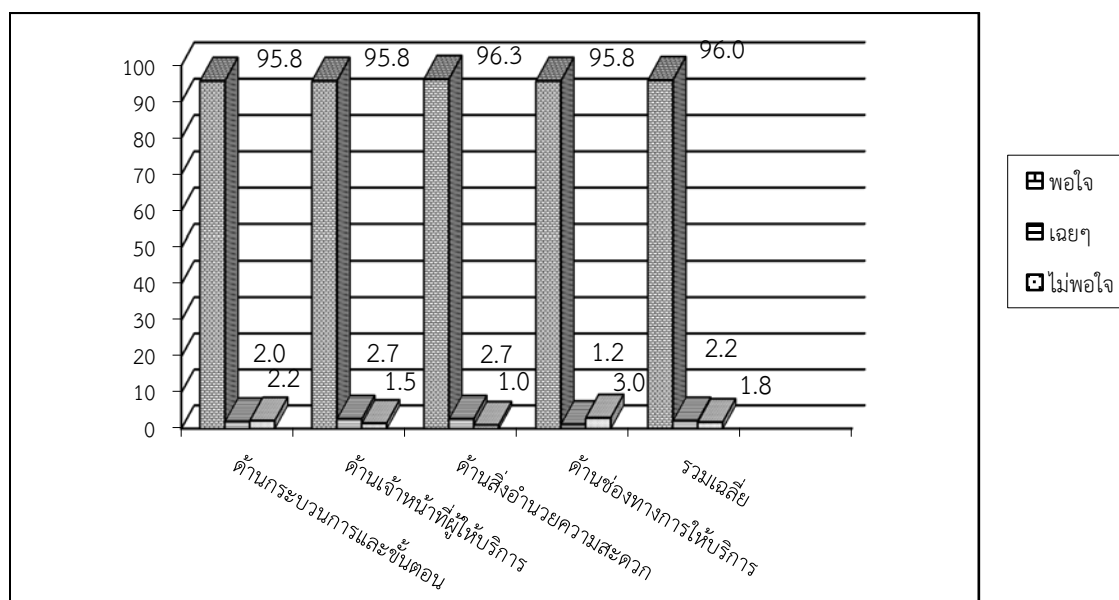
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	140	35.0
	หญิง	260	65.0
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	6	1.5
	18-30 ปี	16	4.0
	31-45 ปี	42	10.5
	46-60 ปี	214	53.5
	61 ปีขึ้นไป	122	30.5
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	24	6.0
	ประถมศึกษา	304	76.0
	มัธยมศึกษา	62	15.5
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	1.0
	ปริญญาตรี	6	1.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	3.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	0.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	36	9.0
	นักเรียน/นักศึกษา	16	4.0
	รับจ้างทั่วไป	96	24.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	3.5
	เกษตรกร	208	52.0
	ว่างงาน	10	2.5
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ	120	30.0
	งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง	120	30.0
	งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย	80	20.0
	งานด้านการศึกษาปฐมวัย	80	20.0

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก โดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	383	95.8	8	2.0	9	2.2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	383	95.8	11	2.7	6	1.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	385	96.3	11	2.7	4	1.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	383	95.8	5	1.2	12	3.0
รวมเฉลี่ย	384	96.0	9	2.2	7	1.8

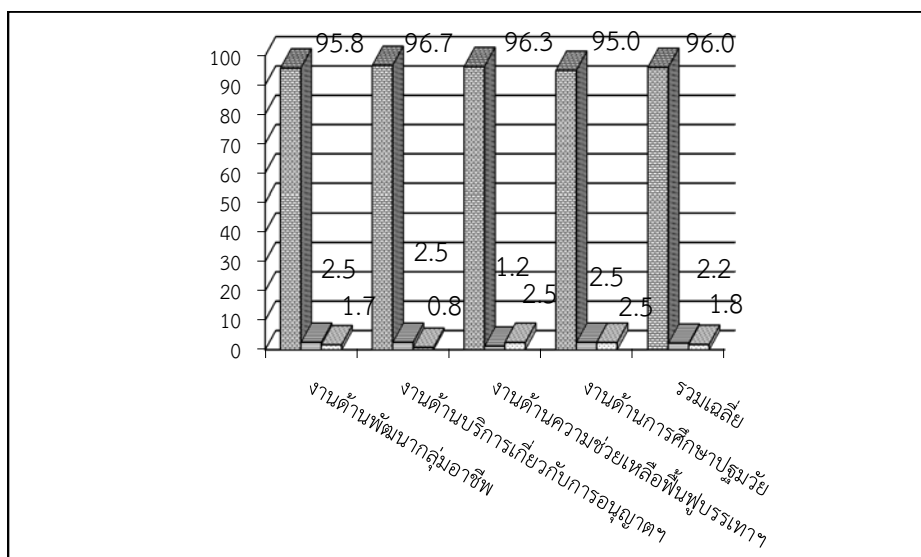


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษาปฐมวัย ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำนานอก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
งานด้านบริการเกี่ยวกับการ อนุญาตก่อสร้าง	116	96.7	10	3	2.5	1	0.8
งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟู บรรเทาความเดือดร้อนของ ผู้ประสบภัย	77	96.3	10	1	1.2	2	2.5
งานด้านการศึกษาปฐมวัย	76	95.0	9	2	2.5	2	2.5
รวม	384	96.0	10	9	2.2	7	1.8



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบล ตำนานอก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

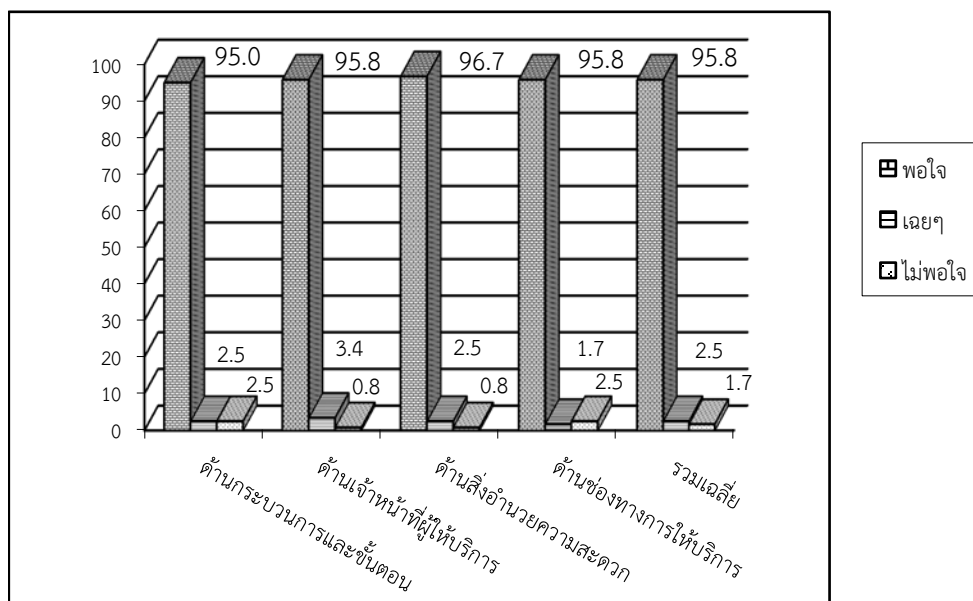
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก
จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก

งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	114	95.0	3	2.5	3	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	4	3.4	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ

1.2 งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	111	92.8	8	6.7	1	0.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	118	98.3	0	0.0	2	1.7
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	112	93.3	2	1.7	6	5.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
รวมเฉลี่ย	114	95.0	3	2.5	3	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	1	0.8	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	117	97.5	2	1.7	1	0.8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	2	1.7	1	0.8
รวมเฉลี่ย	115	95.8	4	3.4	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	115	95.8	2	1.7	3	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	114	95.0	5	4.2	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนนอก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนนอก ด้านช่องทางการให้บริการ

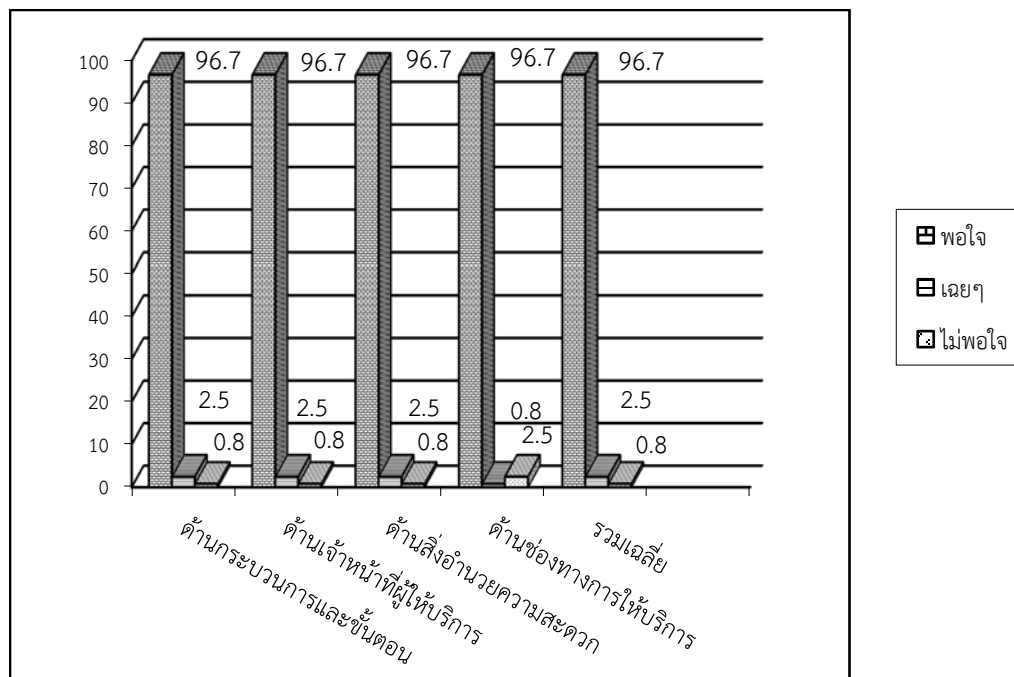
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	116	96.7	1	0.8	3	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	114	95.0	1	0.8	5	4.2
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	115	95.8	2	1.7	3	2.5

2. งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง

2.1 เมื่อพิจารณางานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 ร้อยละเฉลี่ยดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาต ก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	116	96.7	1	0.8	3	2.5
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง

2.2 งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	114	95.0	6	5.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	114	95.0	1	0.8	5	4.2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ ความสะดวกและความสะดวกพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ ความสะดวกและความสะดวกพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	117	97.5	1	0.8	2	1.7
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	114	95.0	5	4.2	1	0.8
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลต่านนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดัง ตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลต่านนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	2	1.7	1	0.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	3	2.5	1	0.8
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	119	99.2	1	0.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	117	97.5	1	0.8	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนนอก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนนอก ด้านช่องทางการให้บริการ

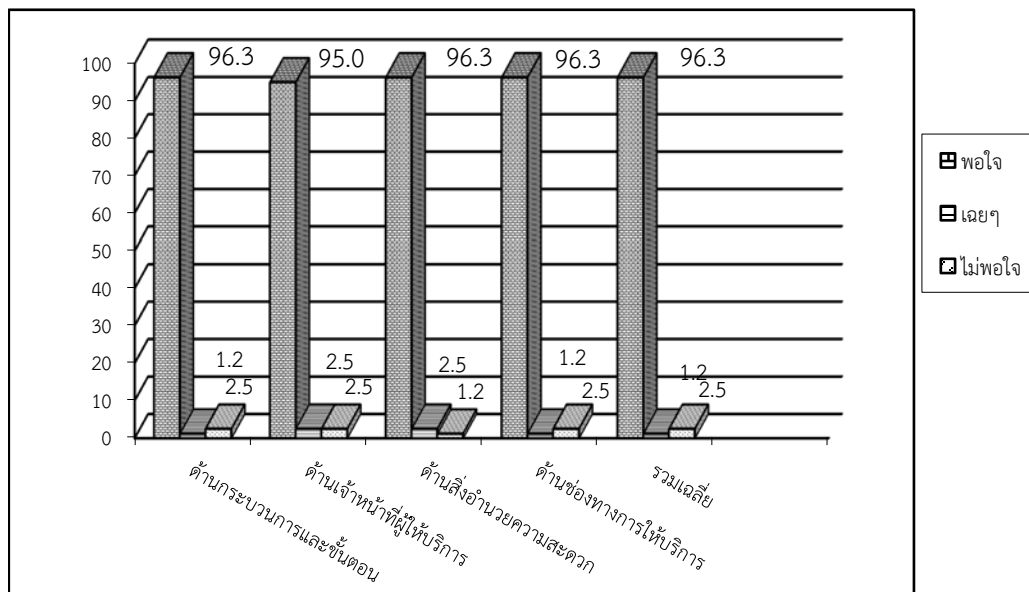
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	114	95.0	0	0.0	6	5.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	0	0.0	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	118	98.3	0	0.0	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	1	0.8	3	2.5

3. งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย

3.1 เมื่อพิจารณาจากงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก โดยภาพรวม

งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	77	96.3	1	1.2	2	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.3	2	2.5	1	1.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	77	96.3	1	1.2	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	1	1.2	2	2.5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย

3.2 งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย จำแนกเป็น
รายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันร้อยละ 97.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยของบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	3	3.8	1	1.2
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	76	95.0	1	1.2	3	3.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.8	0	0.0	1	1.2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	78	97.5	0	0.0	2	2.5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.8	0	0.0	1	1.2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	1	1.2	2	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	92.5	2	2.5	4	5.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	77	96.3	1	1.2	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบูรณะความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบูรณะความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.8	4	5.0	1	1.2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.8	3	3.7	2	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.3	3	3.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	2	2.5	1	1.2

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก ด้านช่องทางการให้บริการ

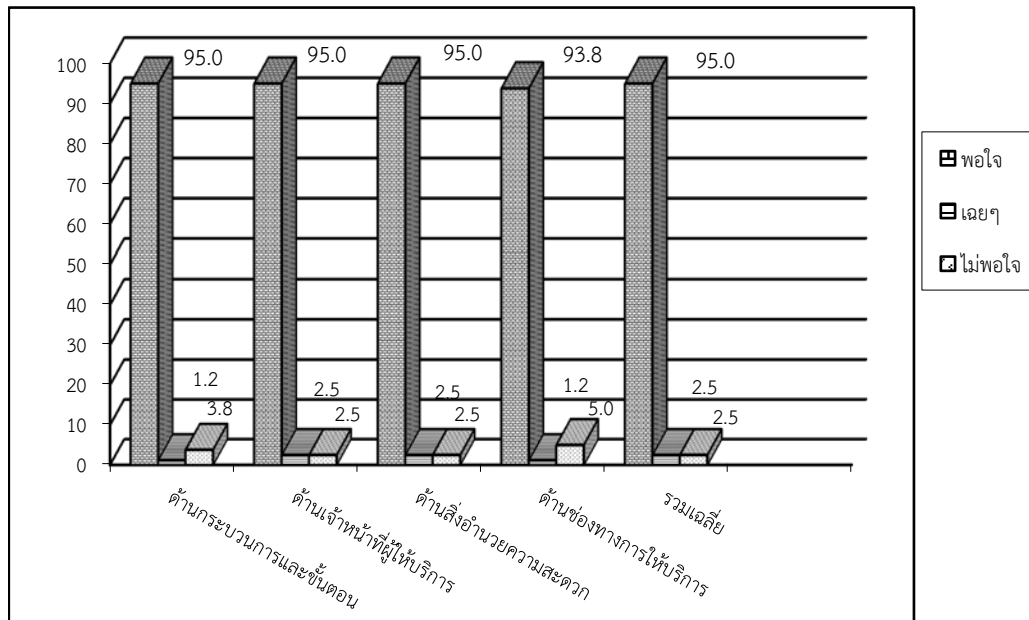
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.8	1	1.2	4	5.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.3	1	1.2	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	79	98.8	0	0.0	1	1.2
รวมเฉลี่ย	77	96.3	1	1.2	2	2.5

4. งานด้านการศึกษาปฐมวัย

4.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาปฐมวัย โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษาปฐมวัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	1	1.2	3	3.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก งานด้านการศึกษาปฐมวัย

4.2 งานด้านการศึกษาปฐมวัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 92.5 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	74	92.5	2	2.5	4	5.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.5	2	2.5	4	5.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	76	95.0	1	1.2	3	3.8
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	76	95.0	1	1.2	3	3.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านอก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 92.5 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านอก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72	90.0	5	6.2	3	3.8
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	78	97.5	0	0.0	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	74	92.5	2	2.5	4	5.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	3	3.8	1	1.2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	74	92.5	2	2.5	4	5.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	74	92.5	4	5.0	2	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	79	98.8	1	1.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.8	1	1.2	4	5.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	0	0.0	6	7.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	1	1.2	3	3.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	76	95.0	1	1.2	3	3.8
รวมเฉลี่ย	75	93.8	1	1.2	4	5.0

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ดังนี้

1. งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ควรหา กิจกรรม โครงการเพื่อดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมให้กับประชาชน และส่งเสริมการฝึกอาชีพเพื่อให้หารายได้ให้กับประชาชน หลังสถานการณ์โควิด

2. งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ควรประชาสัมพันธ์เรื่องการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้กับชาวบ้านได้รู้มากยิ่งขึ้น

3. งานด้านช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก แก้ไขปัญหาพื้นฐาน เรื่องการเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามแหล่งชุมชน เรื่องถนนขรุขระ ปัญหาเรื่องน้ำขัง ท่อระบายน้ำควรเพิ่ม และการทิ้งขยะในหมู่บ้าน

4. งานด้านการศึกษาปฐมวัย พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ควรส่งเสริมพัฒนาการ แก่เด็กปฐมวัย ให้ความรู้ พัฒนาการตามวัย และควรจัดอาหารกลางวันตามโภชนาการ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย และงานด้านการศึกษาปฐมวัย

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 365 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่ม ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านทั้ง 7 หมู่บ้าน และขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 7 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 15-17 กรกฎาคม 2565 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกจากงานที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ได้แก่ งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบูรณะความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย และงานด้านการศึกษาปฐมวัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.0 และเพศชาย ร้อยละ 35.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 15.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านช่วยเหลือฟื้นฟูบูรณะความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษาปฐมวัย ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จำแนกตามส่วนงาน

1. งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ 95.0 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.8

1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7

1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7

1.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8

2. งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7

2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8

2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

2.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7

3. งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย

3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0

3.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันร้อยละ 97.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

3.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

3.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.3

3.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านความช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3

4. งานด้านการศึกษาปฐมวัย

4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านการศึกษาปฐมวัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8

4.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านการศึกษาปฐมวัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 92.5

4.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านการศึกษาปฐมวัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 92.5

4.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านการศึกษาปฐมวัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

4.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านการศึกษาปฐมวัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.8 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก ดังนี้

1. งานด้านพัฒนากลุ่มอาชีพ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก ควรหากิจกรรม โครงการเพื่อดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมให้กับประชาชน และส่งเสริมการฝึกอาชีพเพื่อให้หารายได้ให้กับประชาชน หลังสถานการณ์โควิด

2. งานด้านบริการเกี่ยวกับการอนุญาตก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก ควรประชาสัมพันธ์เรื่องการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้กับชาวบ้านได้รู้มากยิ่งขึ้น

3. งานด้านช่วยเหลือฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก แก้ไขปัญหาพื้นฐาน เรื่องการเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามแหล่งชุมชน เรื่องถนนลูกรัง ปัญหาเรื่องน้ำขัง ท่อระบายน้ำควรเพิ่ม และการทิ้งขยะในหมู่บ้าน

4. งานด้านการศึกษาปฐมวัย พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก ควรส่งเสริมพัฒนาการ แก่เด็กปฐมวัย ให้มีความรู้ พัฒนาการตามวัย และควรจัดอาหารกลางวันตามโภชนาการ

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2563).การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล่านนอก อำเภอด่านขุนทด
จังหวัดนครราชสีมา.นครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2564).การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล่านนอก อำเภอ
ด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา.นครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบล่านนอก. (2565). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วน
ตำบล่านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา.เอกสารอัดสำเนา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London :Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่งผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย/ หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😊	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😞
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
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
ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล

