

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

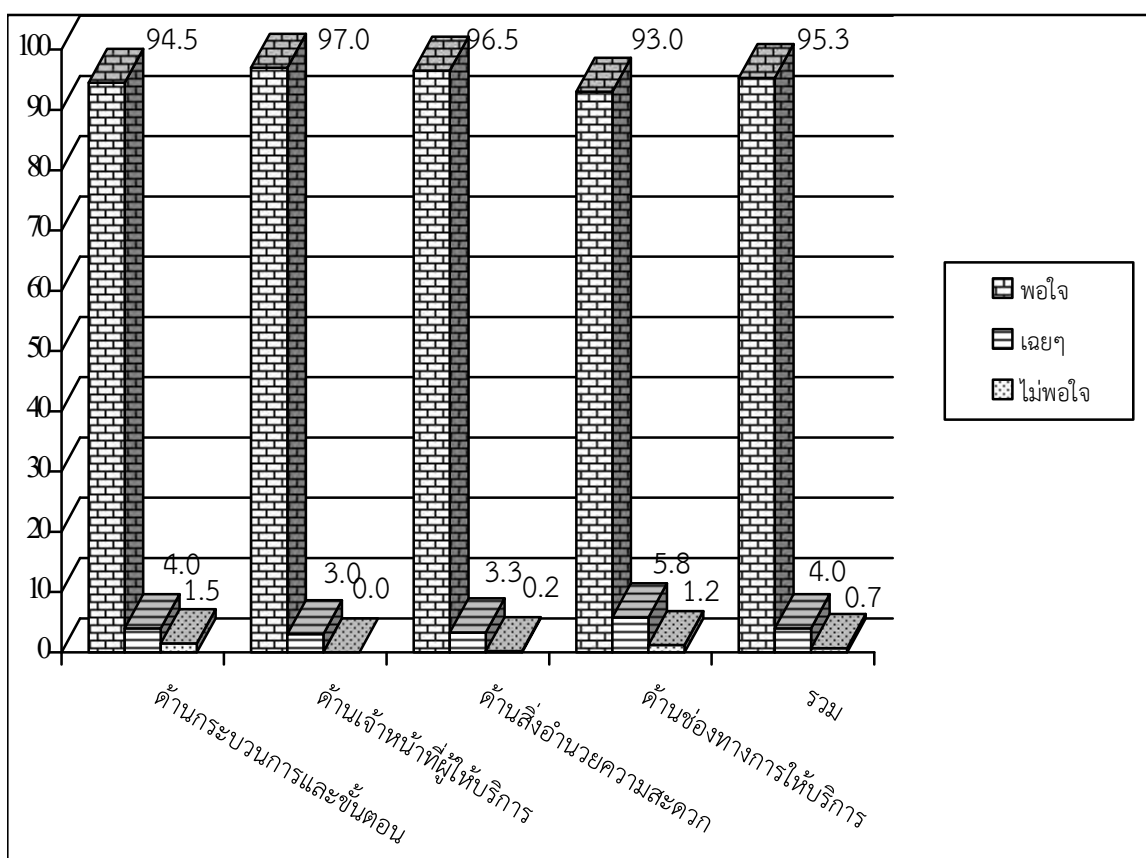
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ), งานด้านสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก), งานด้านสิ่งแวดล้อม และ งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ ด้านกฎหมาย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ซึ่งมี ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บ รวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ระหว่างวันที่ 17-18 กรกฎาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การ วิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 52.8 และเพศหญิง ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.8 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 25.2 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0

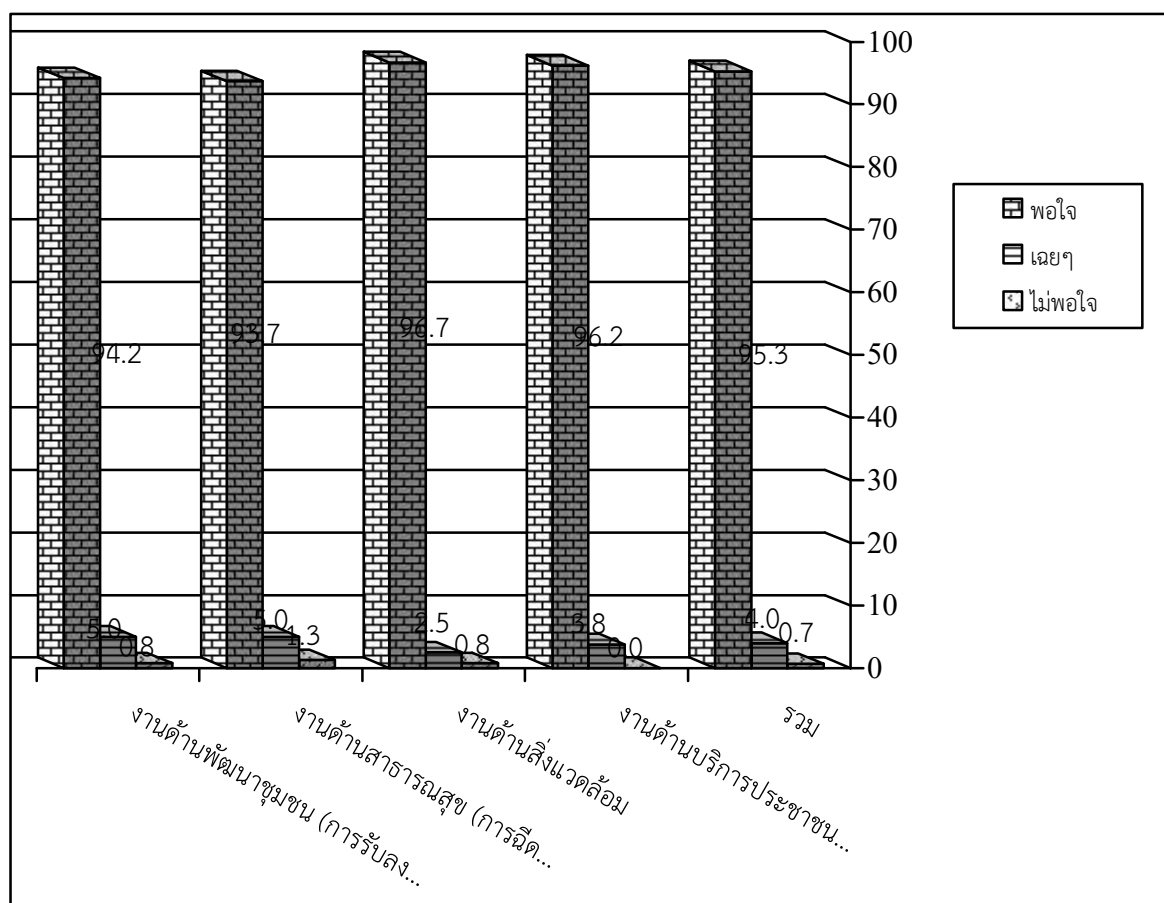
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

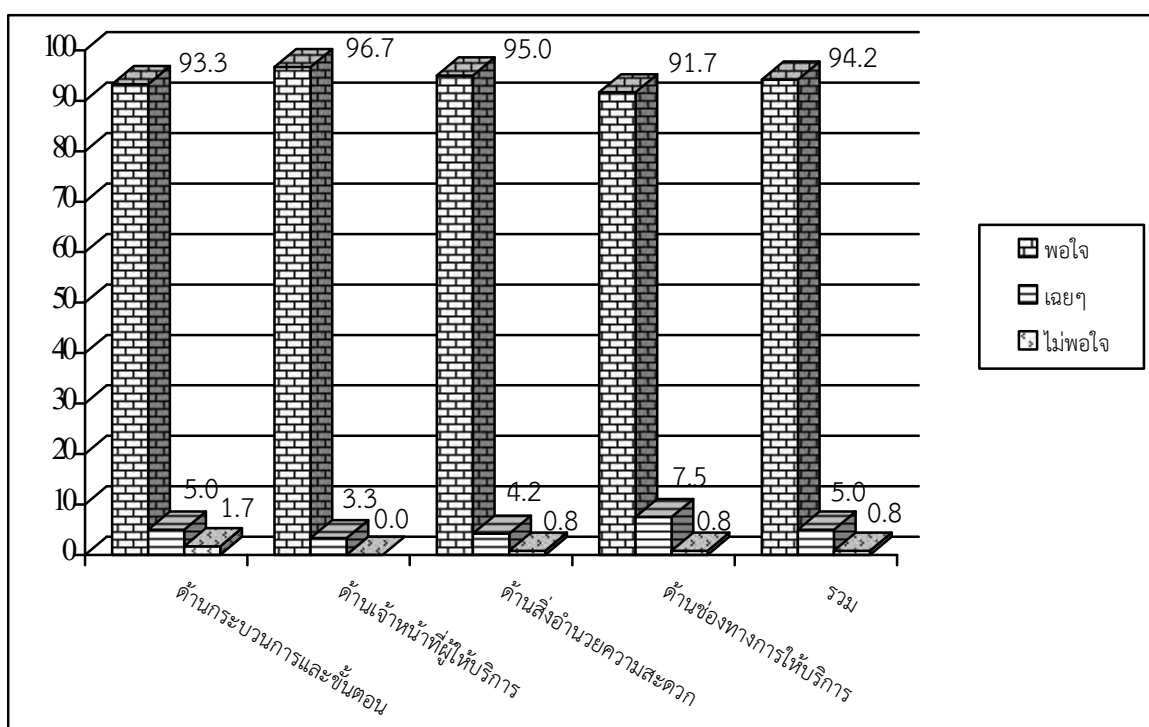


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)

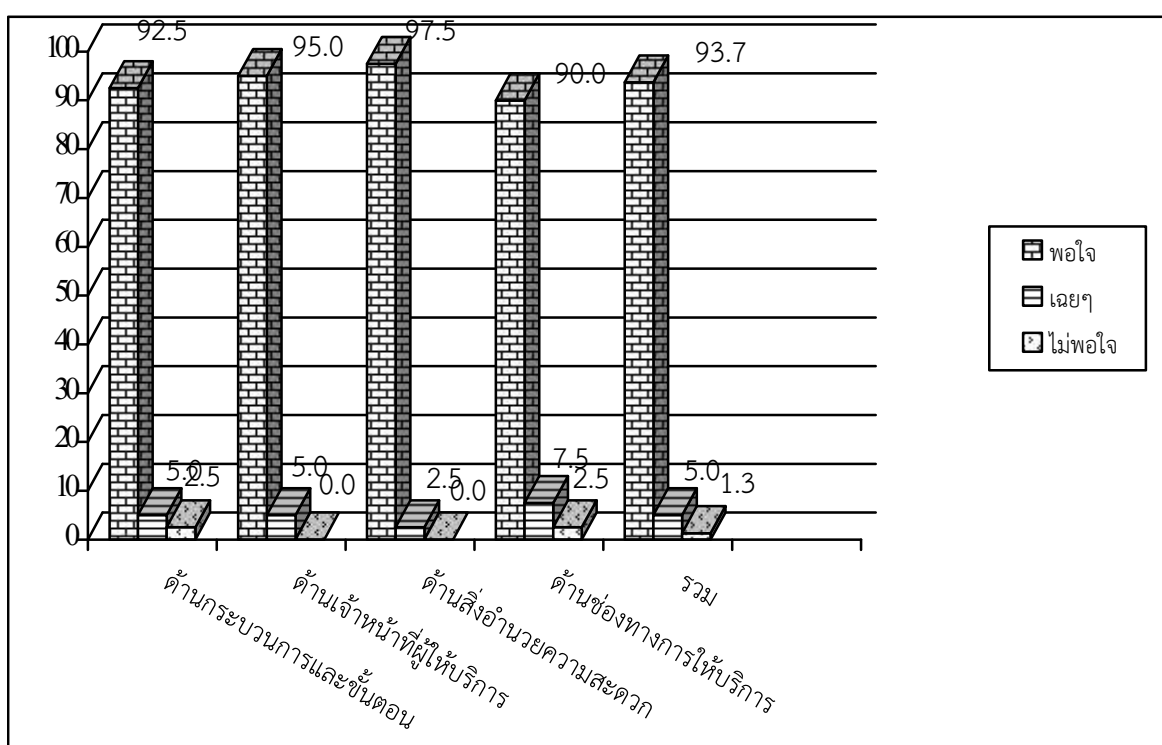
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ ร้อยละเอ็ดดั่งแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)

3.2 งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)

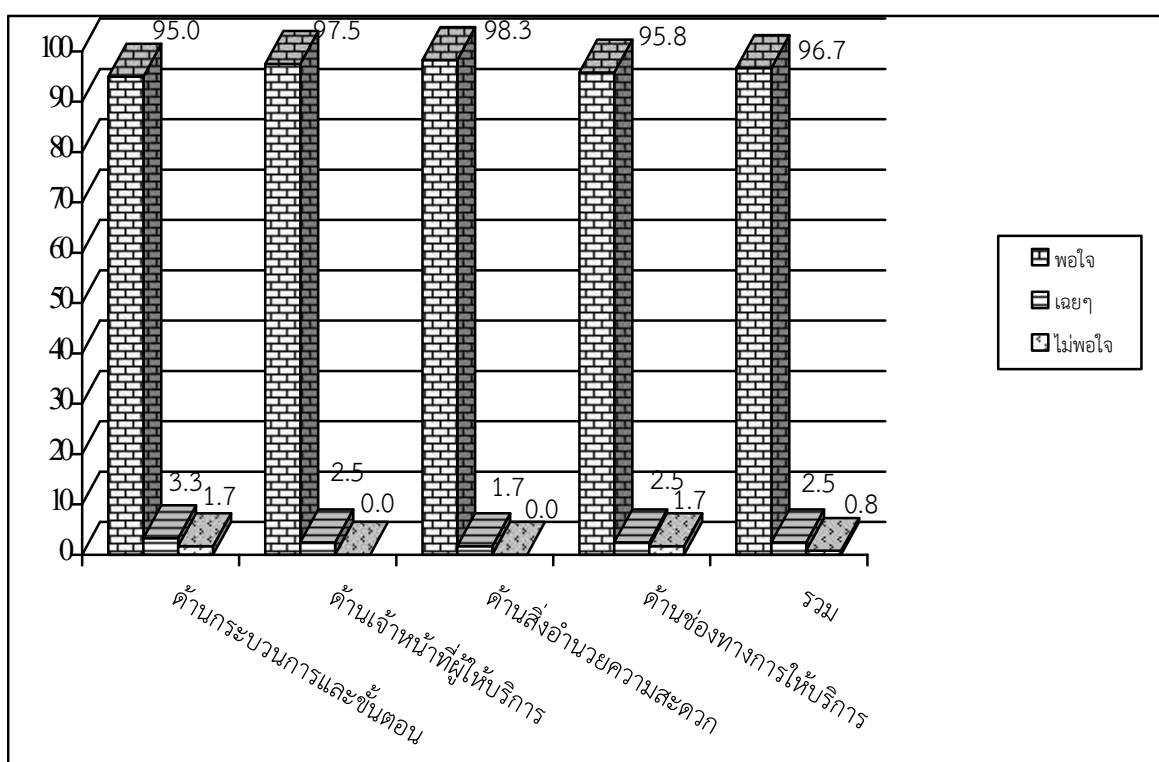
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)

3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อม

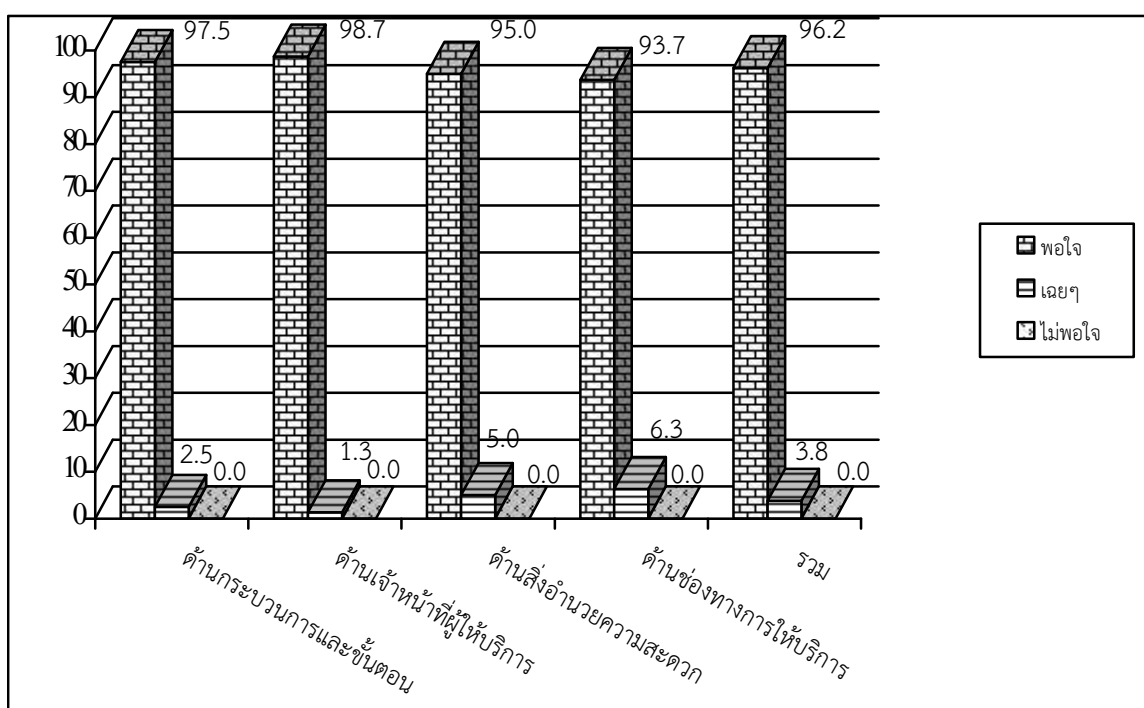
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม

3.4 งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)

- ประชาชนต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุตามหมู่บ้าน

4.2 งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)

- อยากให้ฉีดพ่นสารเคมีป้องกันยุงลายโดยรอบบริเวณบ้านและป่าข้างบ้านด้วยในช่วงฤดู

ระบาด

- อยากให้มีการบริการอย่างต่อเนื่อง

4.3 งานด้านสิ่งแวดล้อม

- อยากให้มีการตัดกิ่งต้นไม้ใหญ่ตามข้างทาง
- บริการป้ายรณรงค์เรื่องสิ่งแวดล้อม เรื่องกฎหมายสิ่งแวดล้อม

4.4 งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

- อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
- บริการแจกเอกสารเพิ่มเติมแก่ผู้เข้าไปรับบริการ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ให้มีการปรับเปลี่ยนการบริการช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับ
บริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้ง
ด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่
งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ), งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมี
เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก), งานด้านสิ่งแวดล้อม และ งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย
รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้
ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน
ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลด้านนอก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก	4
ด้านกายภาพ.....	4
ระบบเศรษฐกิจ.....	5
ระบบบริการพื้นฐาน.....	5
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	6
ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก.....	6
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	14
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	14
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	16
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	17
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	17
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
ด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
ด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	27
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	40
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	42
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	42
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
ด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	42
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
ด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	43
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	47
เอกสารอ้างอิง	53
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก	15
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	18
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	19
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ ให้บริการ.....	20
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรณรงค์ทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) โดยภาพรวมและราย ด้าน	21
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรณรงค์ทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านกระบวนการและ ขั้นตอน.....	22
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรณรงค์ทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ.....	23
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรณรงค์ทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	24
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรณรงค์ทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านช่องทางการ ให้บริการ.....	25
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) โดยภาพรวมและ รายด้าน.....	26
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำนนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้าน กระบวนการและขั้นตอน.....	27
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	

	ด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	28
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	29
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านช่องทางการให้บริการ.....	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายด้าน	31
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	32
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	35
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน	36
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	37
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ.....	38
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	40

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินอก อำเภอดำเนินขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ ให้บริการ.....	20
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรณรงค์และเป็นผู้สูงอายุและคน พิการ).....	21
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค ไข้เลือดออก).....	26
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินอก งานด้านสิ่งแวดล้อม.....	31
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันทั่วถึง โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีการกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อไปอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรรถัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ได้รับการประกาศจัดตั้งยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ในวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ.2539 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอด่านขุนทด ระยะห่างจากที่ทำการอำเภอด่านขุนทด ประมาณ 12 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 78 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 48,750 ไร่ และมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม พุงนา พุงเลี้ยงสัตว์ พื้นที่โดยรวมสูงกว่าระดับน้ำทะเลเฉลี่ยประมาณ 185 เมตร ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปของตำบลดำนอก เป็นอากาศร้อนชื้น ประกอบด้วย 3 ฤดู แบ่งเขตการปกครองเป็น 21 หมู่บ้าน ประชากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 10,013 คน แยกเป็นชาย 4,909 คน หญิง 5,104 คน ตำบลดำนอก มีพื้นที่กว้างและอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำการเกษตร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการทำนาข้าว เลี้ยงสัตว์ พืชสวน พืชไร่ และอุตสาหกรรมในครัวเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 1 สำนัก 5 กอง 1 หน่วยดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 5) กองส่งเสริมการเกษตร 6) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 7) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) งานด้านสิ่งแวดล้อม และงานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชน (การรณรงค์และเป็นผู้สูงอายุและคนพิการ)
2. งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)
3. งานด้านสิ่งแวดล้อม
4. งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 3 ถึง 5 กันยายน 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ด้านกายภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และให้โอนบรรดางบประมาณทรัพย์สิน สิทธิ เรียกร้องหนี้ต่างๆ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกเป็นลำดับที่ 978

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกมีเขตตามเขตตำบลตามกฎหมาย ว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ ยกเว้นส่วนที่อยู่ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลที่มีอยู่ในตำบลนั้น กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับแนวเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายบริหารของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องร่วมกันวินิจฉัย

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ที่ตั้ง 70/3 หมู่ที่ 4 ตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งตั้งอยู่ในที่ดินสาธารณะประโยชน์ประเภทพลเมืองใช้ร่วมกัน องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอด่านขุนทด มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอด่านขุนทด ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมาระยะทางประมาณ 46 กิโลเมตร มีพื้นที่จำนวน 47.26 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 29,537 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

1. อาณาเขต

ภูมิประเทศส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นที่ราบสูง อากาศร้อน แห้งแล้ง สภาพดินค่อนข้างเค็ม มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

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

2. เขตการปกครอง

แบ่งการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			
		ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านเลิงพิมาน	158	322	315	637

2	บ้านพระห้วยบึง	142	244	256	503
3	บ้านน้อย	140	212	221	433
4	บ้านด่านนอก	177	237	244	481
5	บ้านมะขามน้อย	219	402	407	809
หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			
		ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
6	บ้านหัวป่อ	194	341	371	712
7	บ้านด่านเหนือ	193	309	314	623
รวม		1,223	2,067	2,131	4,198
ข้อมูล ณ เดือน 8 มิถุนายน 2564					

ระบบเศรษฐกิจ

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

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม

การคมนาคมภายในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านนอก สามารถใช้สัญจรไปมาเฉพาะทางบก สภาพเส้นทางการคมนาคมมีลักษณะเป็นถนน คสล., ถนนดิน และถนนลูกรัง ปัจจุบันมีถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านคือ

- 1.1 ระหว่างบ้านละเลิงพิมาน หมู่ที่ 1, บ้านหัวป่อ หมู่ที่ 6 เป็นถนนลาดยาง
- 1.2 ระหว่างบ้านด่านนอก หมู่ที่ 4, บ้านด่านเหนือ หมู่ที่ 7 เป็นถนน คสล.
- 1.3 ระหว่างบ้านด่านเหนือ หมู่ที่ 7, บ้านน้อย หมู่ที่ 3 เป็นถนนลาดยาง
- 1.4 ระหว่างบ้านน้อย หมู่ที่ 3, บ้านมะขามน้อย หมู่ที่ 5 เป็นถนนลาดยาง, ถนนดินลูกรัง
- 1.5 ระหว่างบ้านด่านเหนือ หมู่ที่ 7, บ้านพระห้วยบึง หมู่ที่ 2 เป็นถนนลาดยาง

และการติดต่อคมนาคมระหว่างตำบลใกล้เคียง คือตำบลสระจรเข้, ตำบลด่านโน เป็นถนนลาดยางตลอดสาย

2. การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 7 หมู่บ้าน จำนวนราษฎรที่ใช้ไฟฟ้าครอบคลุมเกือบทุกครัวเรือน

ทรัพยากรธรรมชาติ

- ทรัพยากรธรรมชาติปัจจุบันในเขตพื้นที่ตำบลด้านนอก มีป่าชุมชนเจียบกลาง ประกอบด้วย บ้านน้อย (หมู่ 3), บ้านด้านนอก (หมู่ 4), บ้านมะขามน้อย (หมู่ 5), บ้านด่านเหนือ (หมู่ 7) ตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประเภทป่า : ป่าตาม พ.ร.บ. ป่าไม้ พ.ศ.2484 มีพื้นที่ป่าประมาณ 1,844 ไร่ 2 งาน 56 ตารางวา เป็นป่าที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก

1. จำนวนบุคลากร

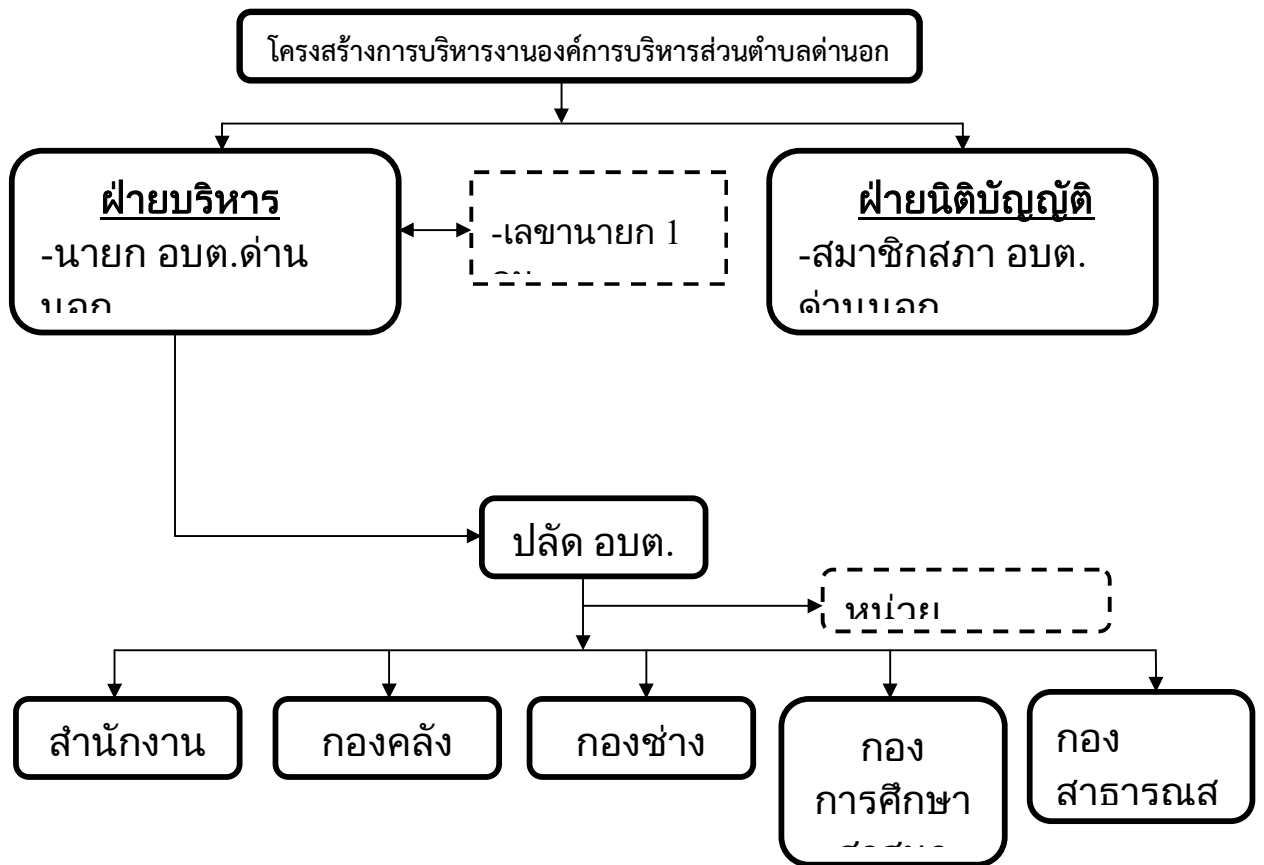
คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาฯ	จำนวน	14	คน
➤ คณะผู้บริหาร		4	คน
➤ สมาชิกสภา ฯ		10	คน
พนักงานส่วนตำบล	จำนวน	17	คน
➤ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล		9	คน
▪ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง)		1	คน
▪ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับต้น)		1	คน
▪ หัวหน้าสำนักปลัด (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 แผนพัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบล 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

2. ฝ่ายประจำ เป็นข้าราชการการส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานส่วนตำบล, ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างตามภารกิจและจ้างเหมาบริการ (รายเดือน) มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้า รับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ซึ่งถือเป็นผู้นำนโยบายและบริหารกิจการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และในการร่วมภารกิจบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลตลอดจนปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประสานการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปอย่างราบรื่นตั้งนั้น การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ จึงสอดคล้องตามนโยบายไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างกันแต่ประการใด

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 5 ส่วนราชการ มีการกำหนดหน้าที่บริหารกิจการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล งานเลขานุการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล งานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล งานบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็กสตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส งานกิจการขนส่ง งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานการพาณิชย์ งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจราจร งานวิเทศสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ งานนิติการงานคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติ งานสิ่งแวดล้อม 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 งานตรวจสอบบัญชีทุก

ประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่างๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทางบทลงประจำปีและประจำปี 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 พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ
- การเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา
- 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 วิเคราะห์และจัดทำแผนงาน ด้านสาธารณสุข 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 ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา 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 กรณียังไม่จัดตั้งกองการเจ้าหน้าที่ 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 ช่วยเหลือให้คำแนะนำแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 1 งาน คือ
6.1 งานตรวจสอบภายใน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 10,013 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) งานด้านสิ่งแวดล้อม และงานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านมา 11 หมู่บ้าน จากทั้งหมด 21 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มได้ตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 11 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านปอบิด	930	60
หมู่ที่ 2 บ้านเมืองคง	788	50
หมู่ที่ 3 บ้านคูขาด	524	30
หมู่ที่ 5 บ้านหนองหว้าน้อย	572	30
หมู่ที่ 7 บ้านน้อย	438	20
หมู่ที่ 9 บ้านโคกเสี้ยว	728	50
หมู่ที่ 11 บ้านโคกเพ็ด	511	30
หมู่ที่ 12 บ้านหนองหว้า	444	20
หมู่ที่ 14 บ้านวังยาว	550	30
หมู่ที่ 15 บ้านดอนเต็ง	572	30
หมู่ที่ 17 บ้านคงถาวร	747	50
รวม	6,804	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนอก แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มาใช้บริการ

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 3-5 กันยายน 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอกอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.8 และเพศหญิง ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 25.2 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

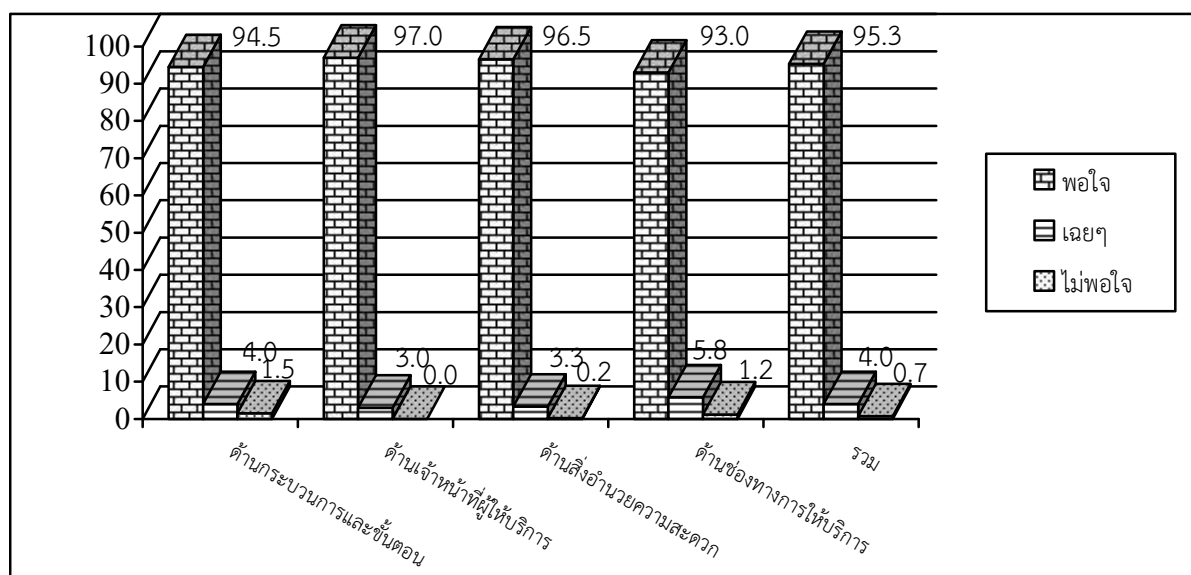
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	211	52.8
	หญิง	189	47.2
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	16	4.0
	18-30 ปี	59	14.7
	31-45 ปี	114	28.5
	46-60 ปี	138	34.5
	61 ปีขึ้นไป	73	18.3
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	247	61.8
	มัธยมศึกษา	101	25.2
	อนุปริญญา	16	4.0
	ปริญญาตรี	36	9.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	5.8
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	1	0.2
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	34	8.5
	นักเรียน นักศึกษา	31	7.8
	รับจ้างทั่วไป	68	17.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	2.2
	เกษตรกร	225	56.3
	ว่างงาน	2	0.5
งานที่ใช้บริการ	งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)	120	30.0
	งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)	80	20.0
	งานด้านสิ่งแวดล้อม	120	30.0
	งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย	80	20.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	378	94.5	16	4.0	6	1.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	388	97.0	12	3.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	386	96.5	13	3.3	1	0.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	372	93.0	23	5.8	5	1.2
รวม	381	95.3	16	4.0	3	0.7

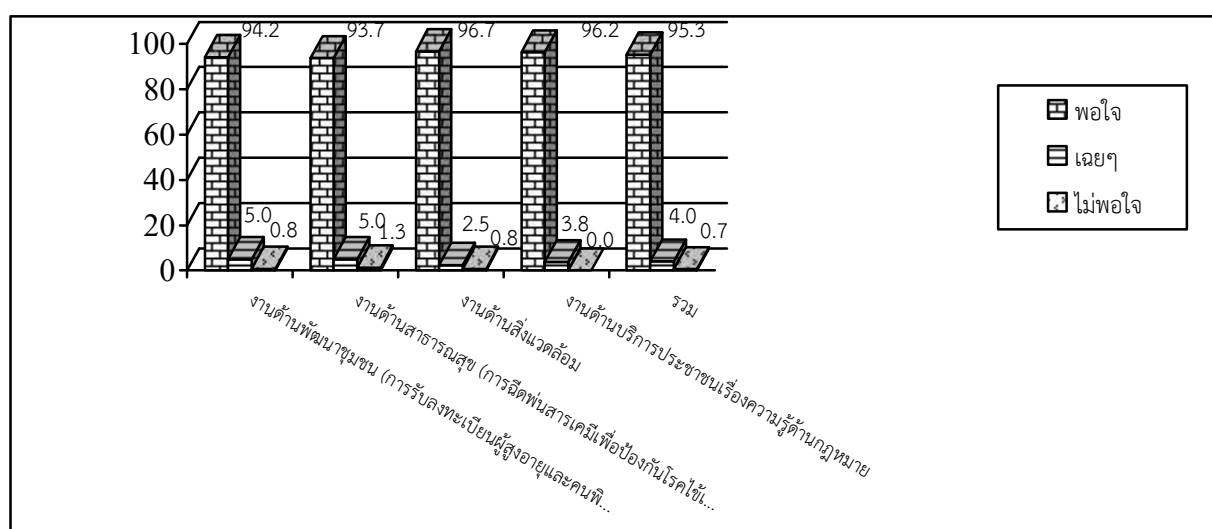


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก
อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)	113	94.2	9	6	5.0	1	0.8
งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)	75	93.7	9	4	5.0	1	1.3
งานด้านสิ่งแวดล้อม	116	96.7	10	3	2.5	1	0.8
งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
รวม	381	95.3	10	16	4.0	3	0.7



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

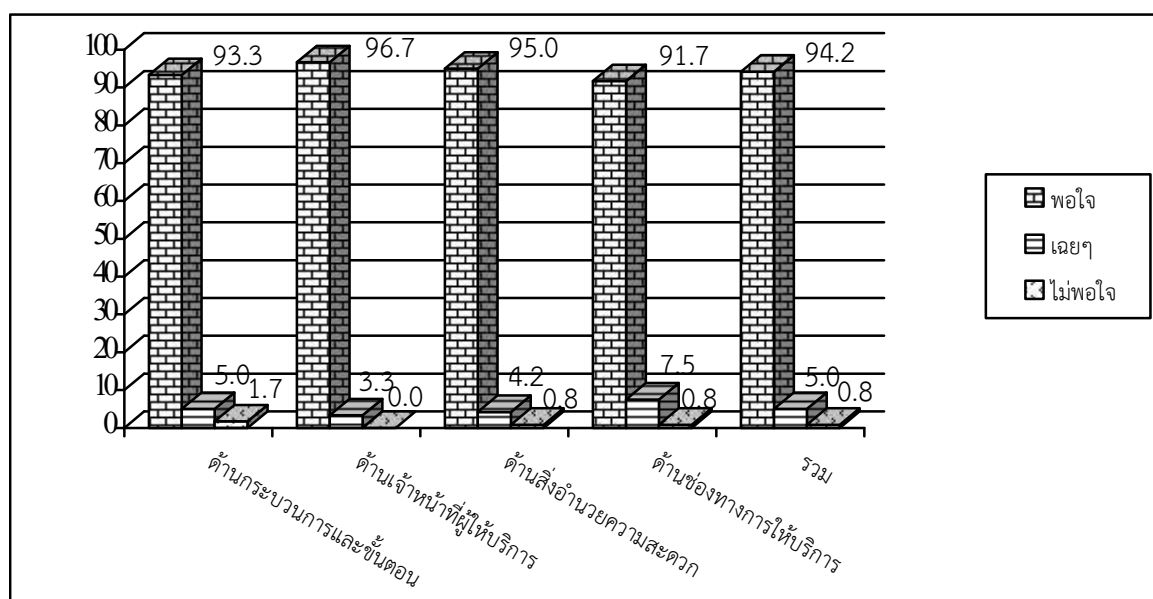
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) โดยภาพรวมและราย
ด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	112	93.3	6	5.0	2	1.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	114	95.0	5	4.2	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	110	91.7	9	7.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	113	94.2	6	5.0	1	0.8



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก
งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)

3.1.2 งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	111	92.5	6	5.0	3	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	108	90.0	8	6.7	4	3.3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	114	95.0	5	4.2	1	0.8
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	109	90.8	8	6.7	3	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	112	93.3	6	5.0	2	1.7

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	114	95.0	6	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	107	89.2	10	8.3	3	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	112	93.3	6	5.0	2	1.7
รวมเฉลี่ย	114	95.0	5	4.2	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ

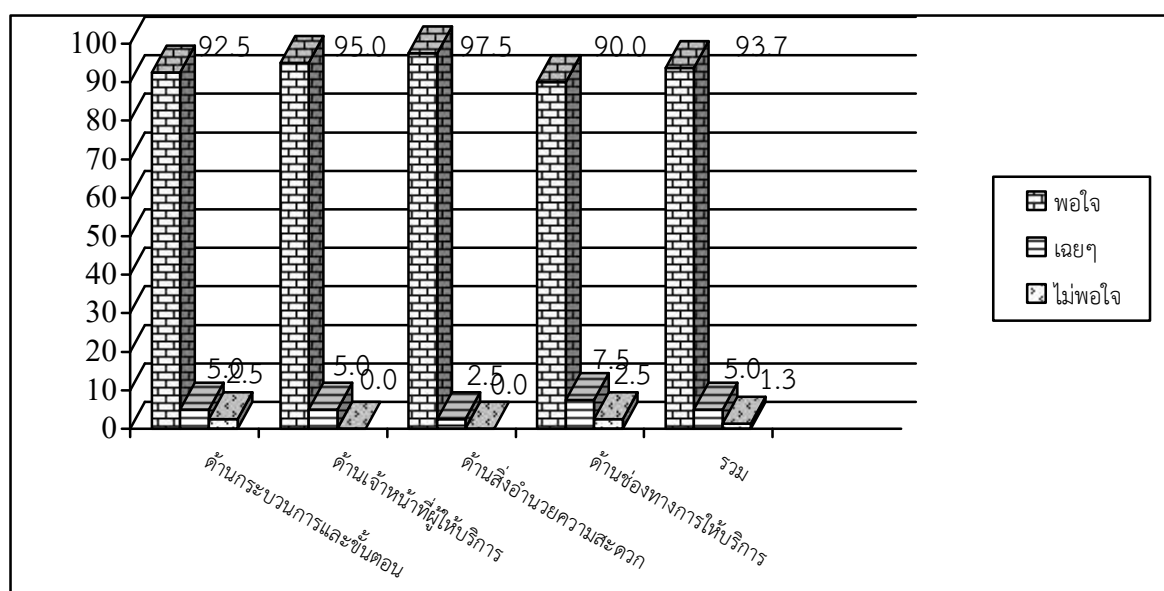
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	91.7	9	7.5	1	0.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	107	89.2	12	10.0	1	0.8
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	109	90.8	9	7.5	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	111	92.5	8	6.7	1	0.8
รวมเฉลี่ย	110	91.7	9	7.5	1	0.8

3.2 งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ ร้อยละเรียงดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	92.5	4	5.0	2	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	75	93.7	4	5.0	1	1.3



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)

3.2.2 งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) จำแนกเป็น รายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	2	2.5	2	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	73	91.2	5	6.3	2	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	72	90.0	4	5.0	4	5.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	74	92.5	4	5.0	2	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	78	97.5	2	2.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านช่องทางการให้บริการ

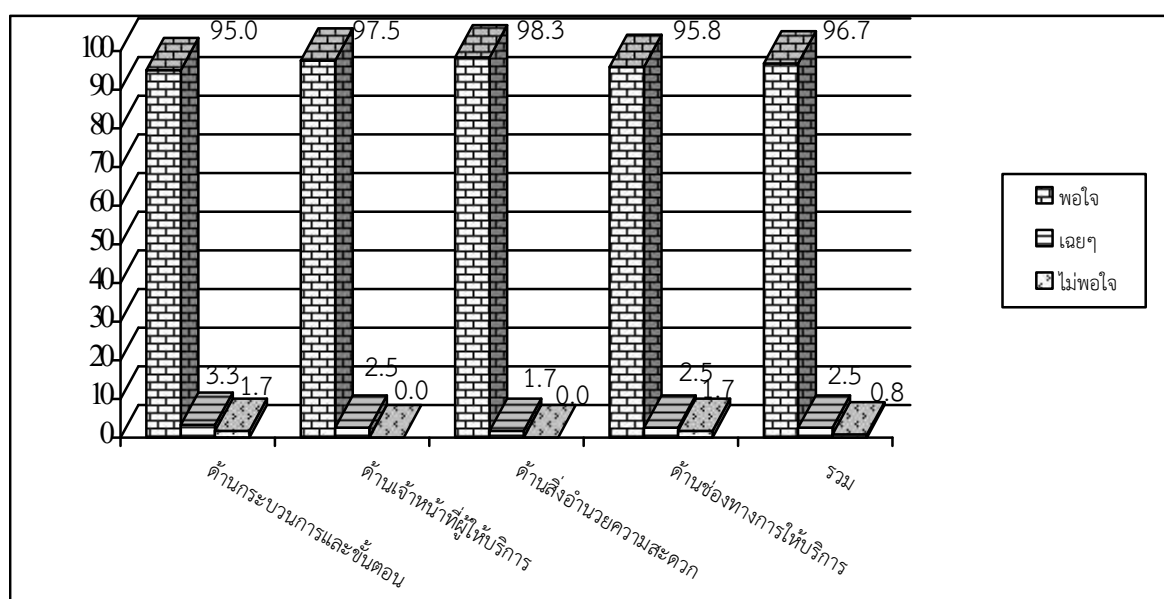
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	68	85.0	10	12.5	2	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	4	5.0	1	1.3
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	71	88.7	6	7.5	3	3.8
รวมเฉลี่ย	72	90.0	6	7.5	2	2.5

3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	114	95.0	4	3.3	2	1.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก
งานด้านสิ่งแวดล้อม

3.3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

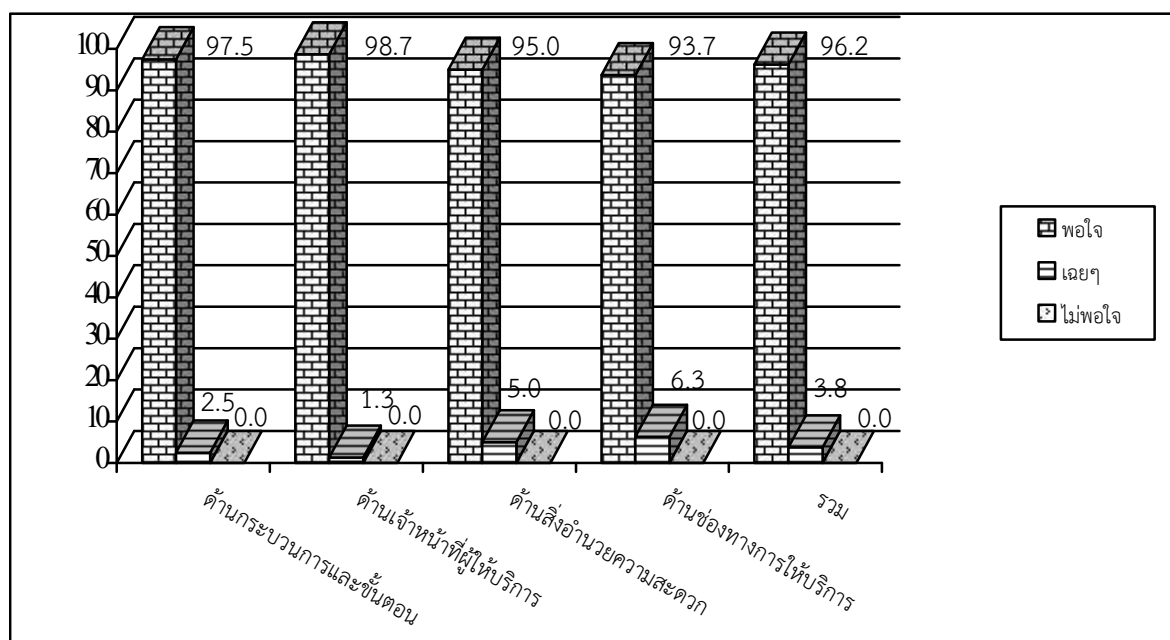
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	115	95.8	3	2.5	2	1.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

3.4 งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

3.4.2 งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

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

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)

- ประชาชนต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุตามหมู่บ้าน

4.2 งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)

- อยากให้ฉีดพ่นสารเคมีป้องกันยุงลายโดยรอบบริเวณบ้านและป่าข้างบ้านด้วยในช่วงฤดู

ระบาด

- อยากให้มีการบริการอย่างต่อเนื่อง

4.3 งานด้านสิ่งแวดล้อม

- อยากให้มีการตัดกิ่งต้นไม้ใหญ่ตามข้างทาง

- บริการป้ายรณรงค์เรื่องสิ่งแวดล้อม เรื่องกฎหมายสิ่งแวดล้อม

4.4 งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

- ย่อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
- บริการแจกเอกสารเพิ่มเติมแก่ผู้เข้าไปรับบริการ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ให้มีการปรับเปลี่ยนการบริการช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ), งานด้านสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก), งานด้านสิ่งแวดล้อม และ งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก ระหว่างวันที่ 17-18 กรกฎาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.8 และเพศหญิง ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 25.2 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านนอก อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ

100.0 รองลงมาคือ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 และความพึงพอใจของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

3.2 งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อ

รายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

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

3.4 งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านพัฒนาชุมชน (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการ)

- ประชาชนต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุตามหมู่บ้าน

4.2 งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก)

- อยากให้ฉีดพ่นสารเคมีป้องกันยุงลายโดยรอบบริเวณบ้านและป่าข้างบ้านด้วยในช่วงฤดู

ระบาด

- อยากให้มีการบริการอย่างต่อเนื่อง

4.3 งานด้านสิ่งแวดล้อม

- อยากให้มีการตัดกิ่งต้นไม้ใหญ่ตามข้างทาง
- บริการป้ายรณรงค์เรื่องสิ่งแวดล้อม เรื่องกฎหมายสิ่งแวดล้อม

4.4 งานด้านบริการประชาชนเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย

- อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
- บริการแจกเอกสารเพิ่มเติมแก่ผู้เข้าไปรับบริการ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ให้มีการปรับเปลี่ยนการบริการช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก. (2563). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านนอก อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.