



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมชน
อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro - Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 383 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

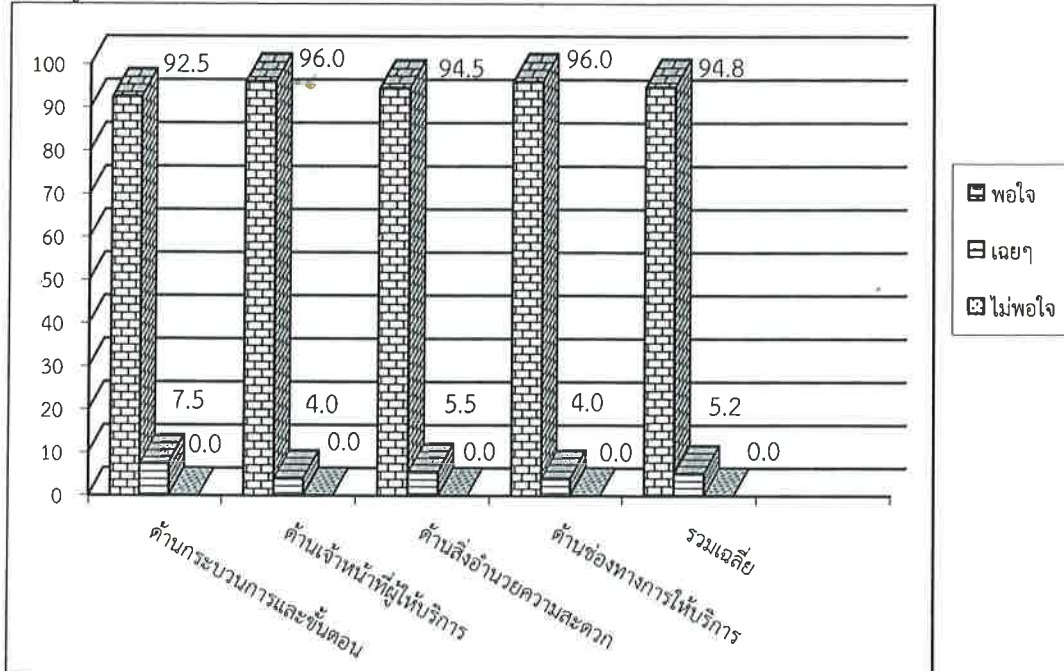
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 27-29 กรกฎาคม 2562 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด โดยวิเคราะห์ในภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 62.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 42.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ เกษตรกร ร้อยละ 22.5 และค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 20.0

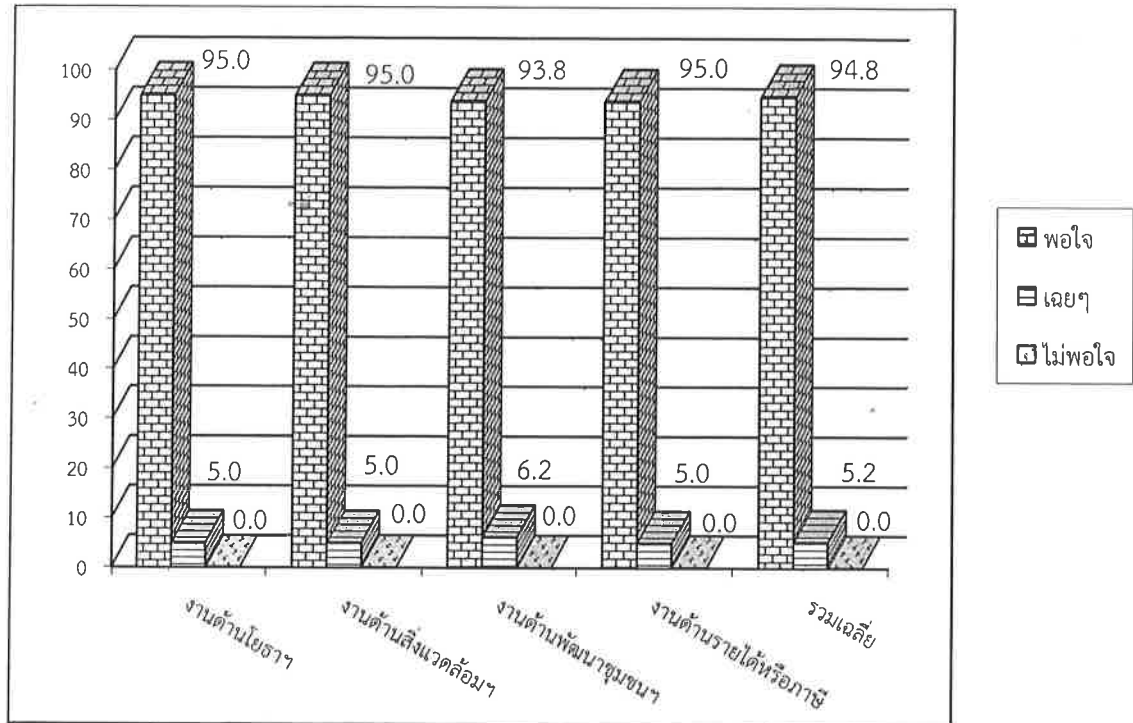
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ด้านชุมชน อำเภอตำบล จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมชน อำเภอตำบล จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.8
 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน
 ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ความสะดวก ร้อยละ 94.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5ตามลำดับ รายละเอียดดัง
 แผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ด้านชุมชน อำเภอตำบล จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

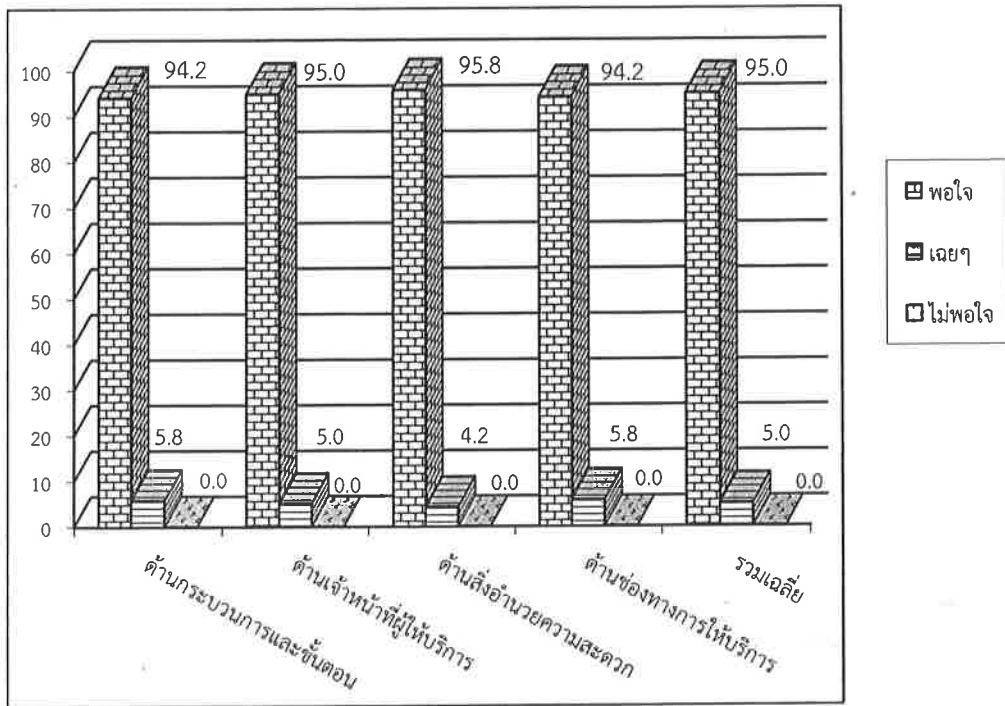


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด่านขุนทด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ด้านเขต อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

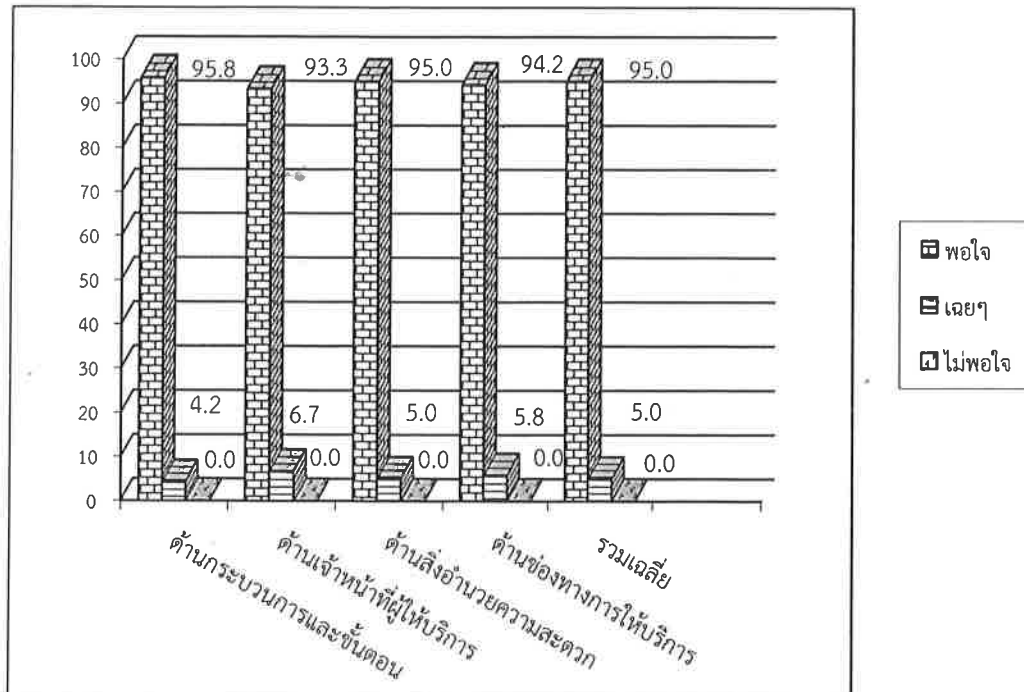
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความ
 พึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านเขต งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
 สิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความ
 พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน
 ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ด้านเขต งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

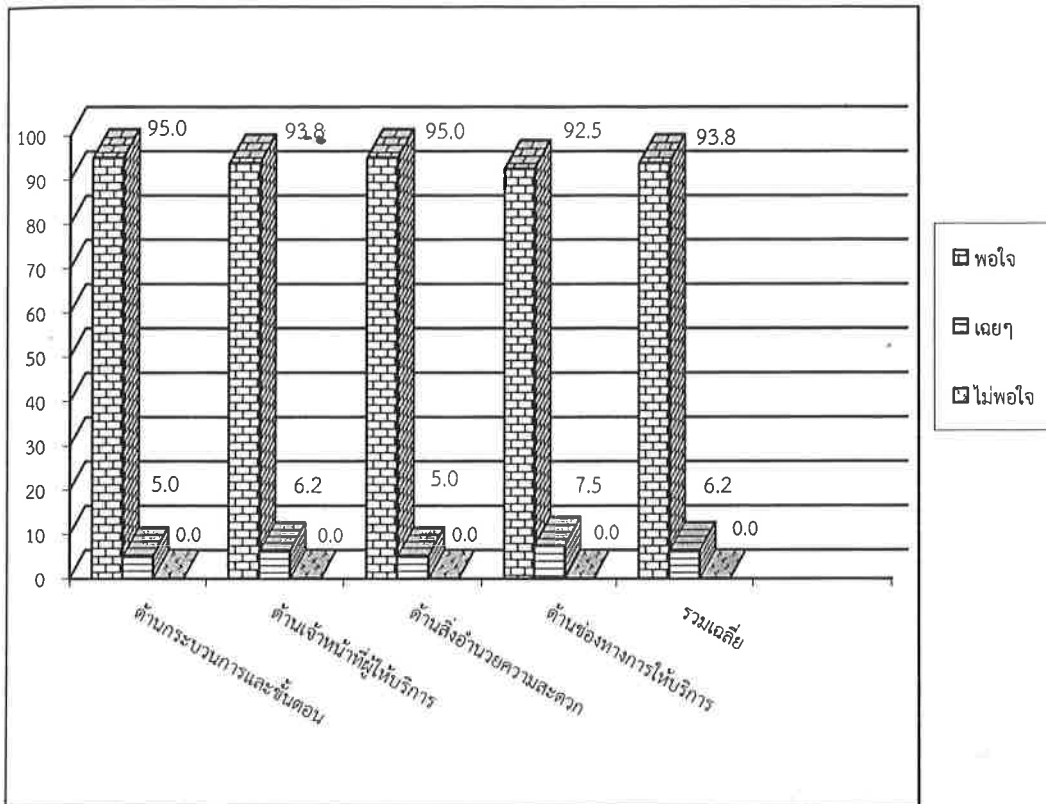
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านเขต งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมสะอาด ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านเขต งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

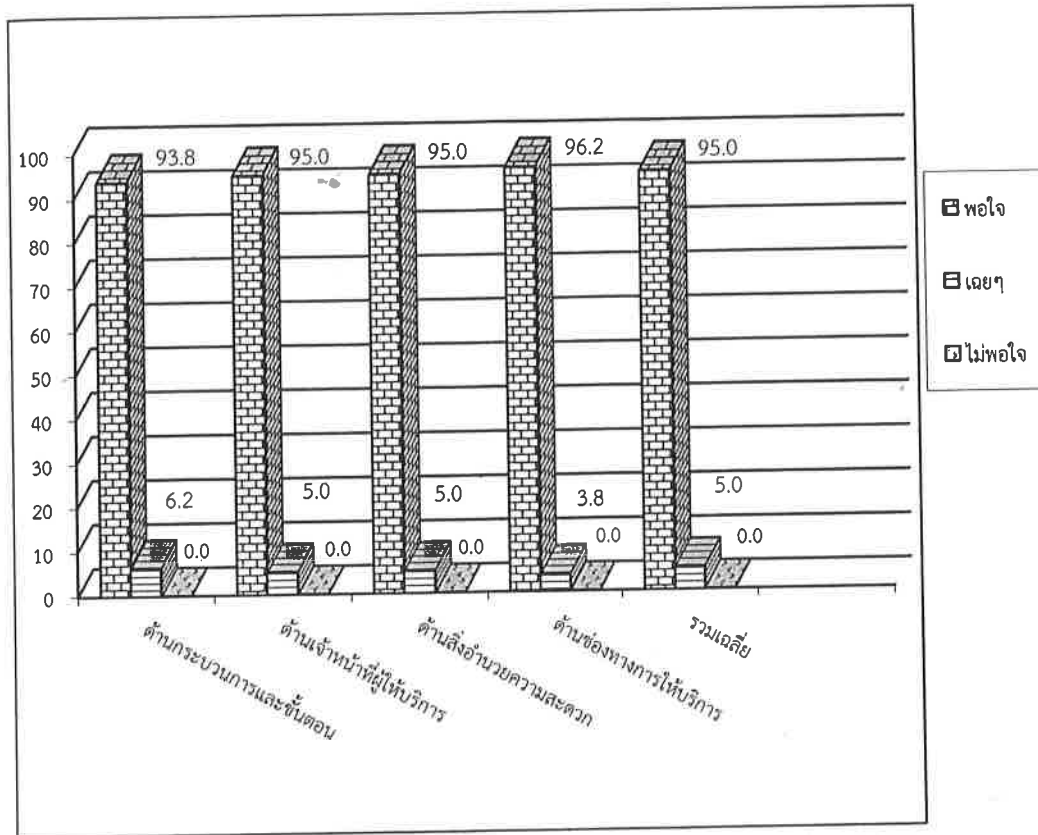
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมชนและสวัสดิการสังคมคิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด งานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลขุนทด อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลขุนทด ดังนี้

1. ควรปรับปรุงเรื่องร้องระบายน้ำ ควรเพิ่มร่องระบายน้ำให้เพิ่มมากขึ้น
2. ควรปรับปรุงเรื่องไฟฟ้าให้แสงสว่างในซอย เพิ่มตามจุด ตามซอยต่างๆ ให้มากขึ้น
3. ควรปรับปรุงเรื่องซ่อมแซมถนนหนทาง เนื่องจากทางยังเป็นหลุมเป็นบ่อในบางหมู่บ้าน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านขุนทด อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด อำเภอตำบลขุนทด จังหวัด
นครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การ
บริหารส่วนตำบลด้านขุนทด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การ
บริหารส่วนตำบลด้านขุนทด จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970)
ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 383 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่ม
ตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ
สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่ม
ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน จากทั้งหมด 17 หมู่บ้าน และขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนใน
แต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 8 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากร
ในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5
ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด โดยดำเนินการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ในวันที่ 27-29 กรกฎาคม 2562 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และ
ร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด โดยวิเคราะห์
ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทดจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 62.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 42.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 32.5 รองลงมาคือเกษตรกร ร้อยละ 22.5 และค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 20.0

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านขุนทด อำเภอด้านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด อำเภอด้านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด อำเภอด้านขุนทด จำแนกตามส่วนงาน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 94.2

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.0

1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.7 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8

1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.8

1.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 94.2 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 93.3

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7

2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.2

2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.7

2.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ และขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5

3.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.2 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

3.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.8

3.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

3.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.8 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5

4. งานด้านรายได้หรือภาษี

4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็น ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8

4.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.3 และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0

4.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

4.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.2 และ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

3.4.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านขุนทด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด อำเภอตำบล จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านขุนทด ดังนี้

1. ควรปรับปรุงเรื่องร้องระบายน้ำ ควรเพิ่มร่องระบายน้ำให้เพิ่มมากขึ้น
2. ควรปรับปรุงเรื่องไฟฟ้าให้แสงสว่างในซอย เพิ่มตามจุด ตามซอยต่างๆ ให้มากขึ้น
3. ควรปรับปรุงเรื่องซ่อมแซมถนนหนทาง เนื่องจากทางยังเป็นหลุมเป็นบ่อในบางหมู่บ้าน

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลขุนทด อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

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"/> 18-30 ปี |
| | 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"/> ว่างาน | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | |
| | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | |
| | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | |
| | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านรายได้หรือภาษี | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าที่ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

