



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8-10 สิงหาคม 2563 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

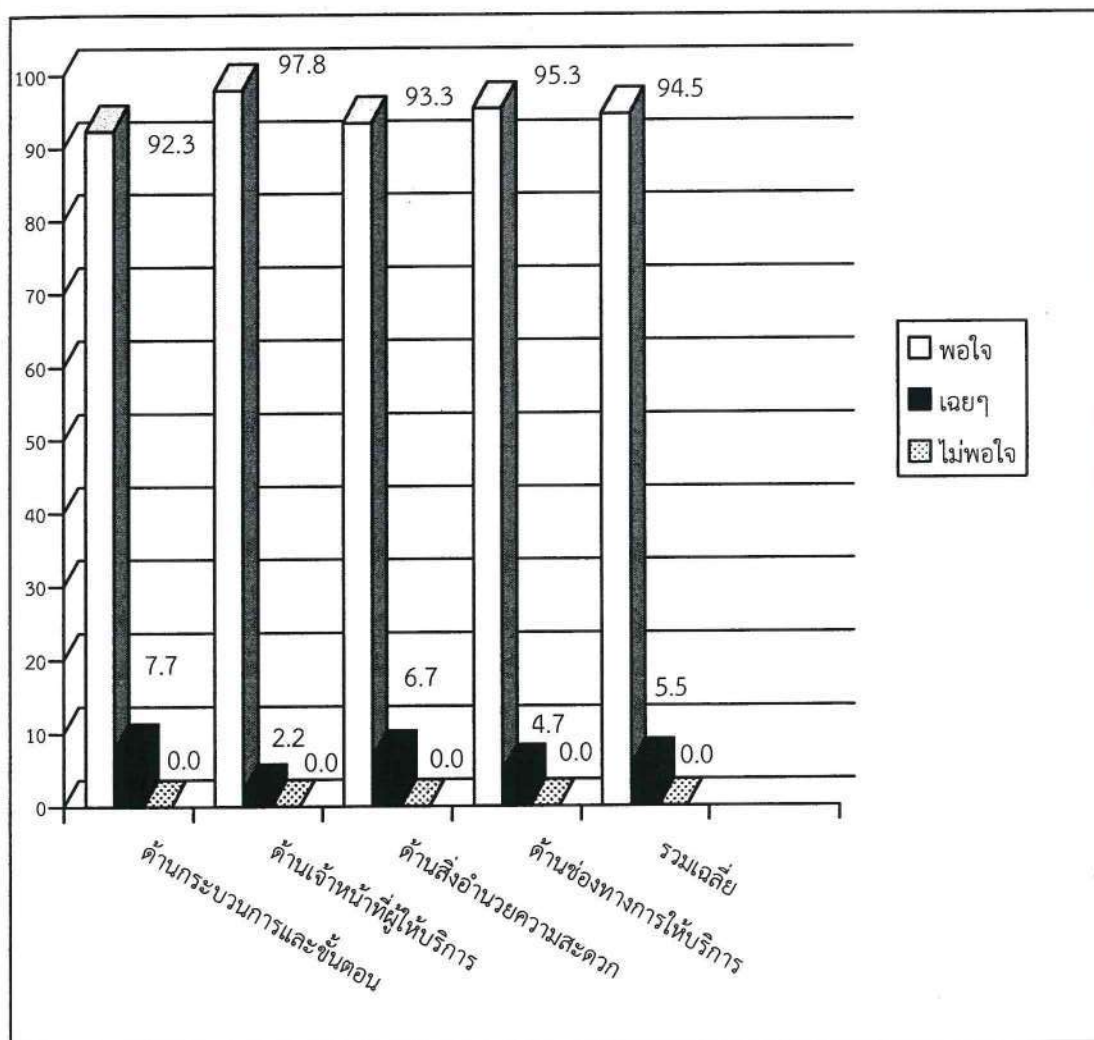
1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 23.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 10.8

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

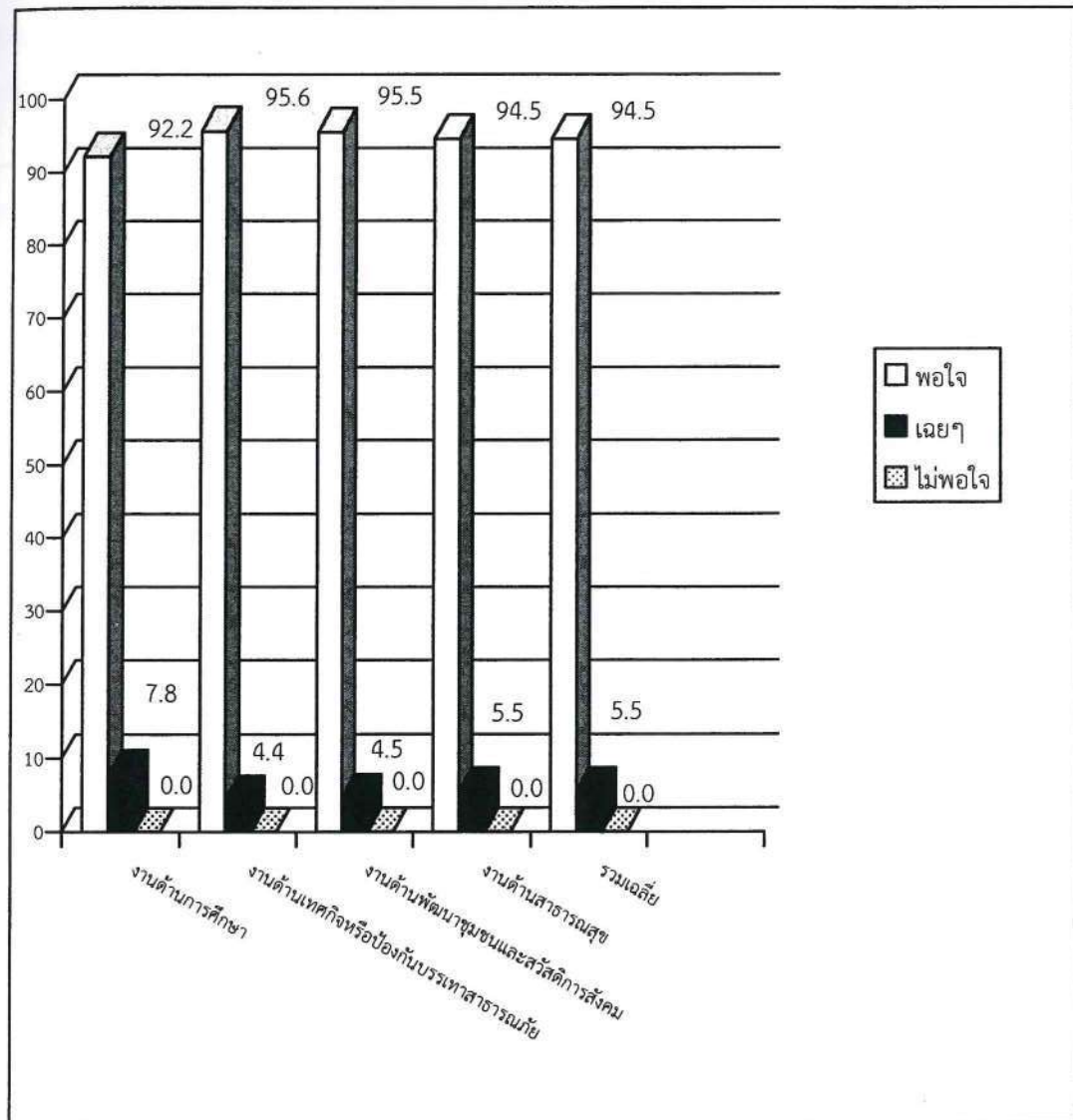
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

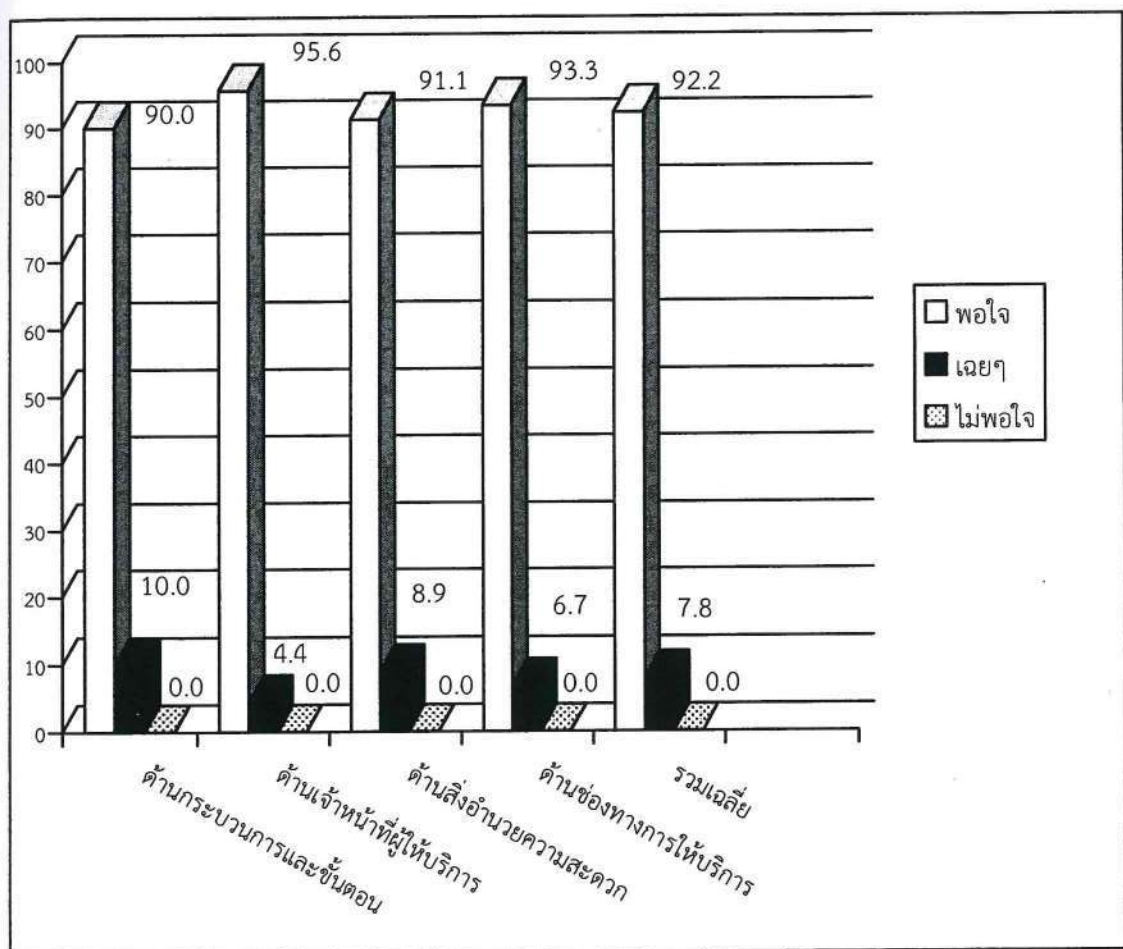


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3.1 งานด้านการศึกษา

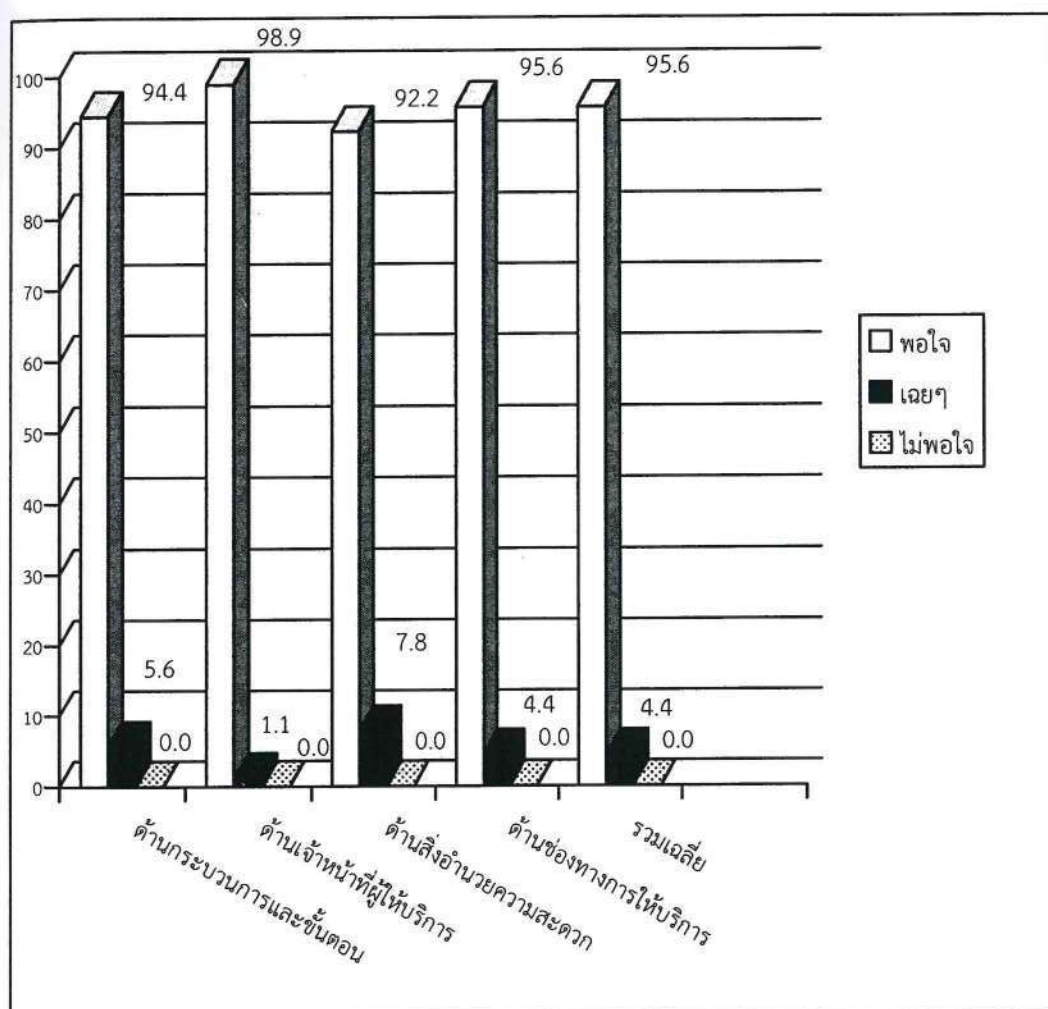
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
งานด้านการศึกษา

3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

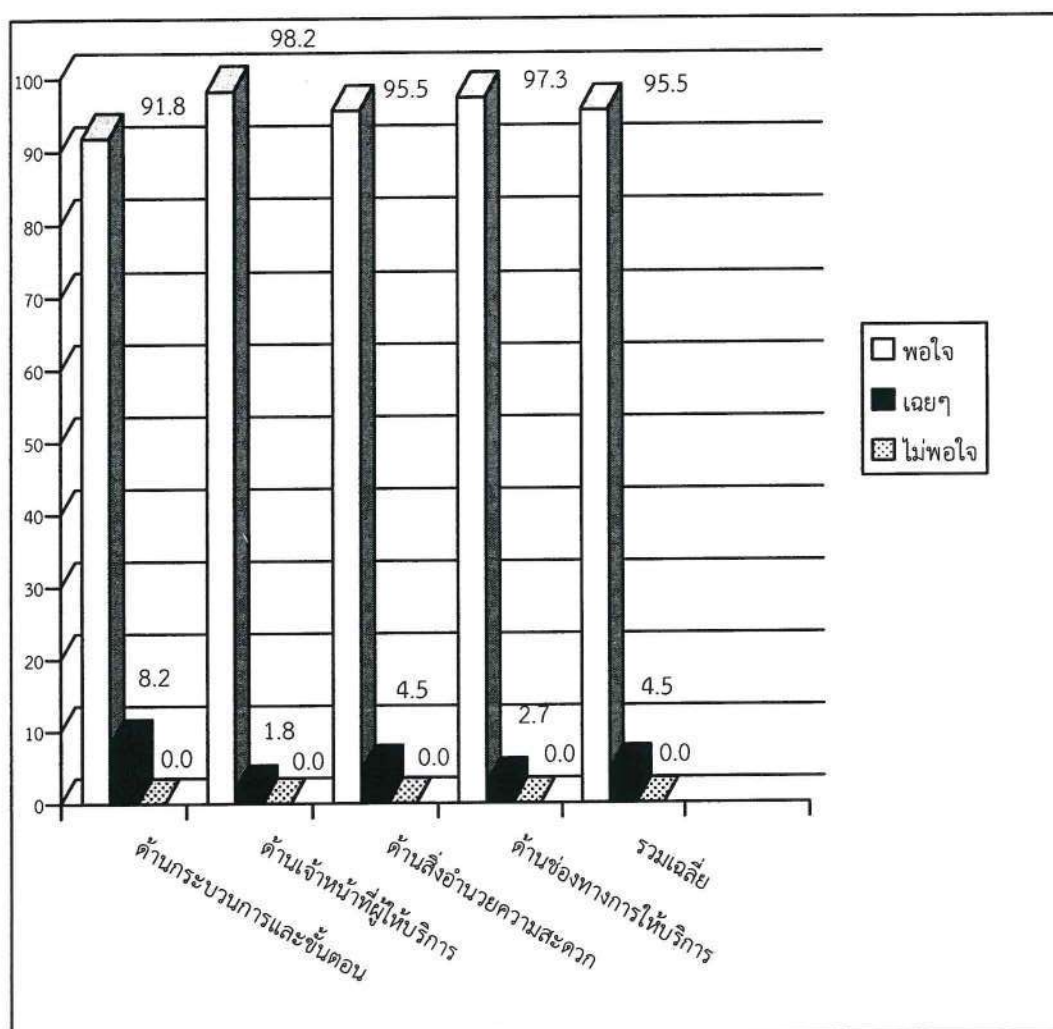
เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

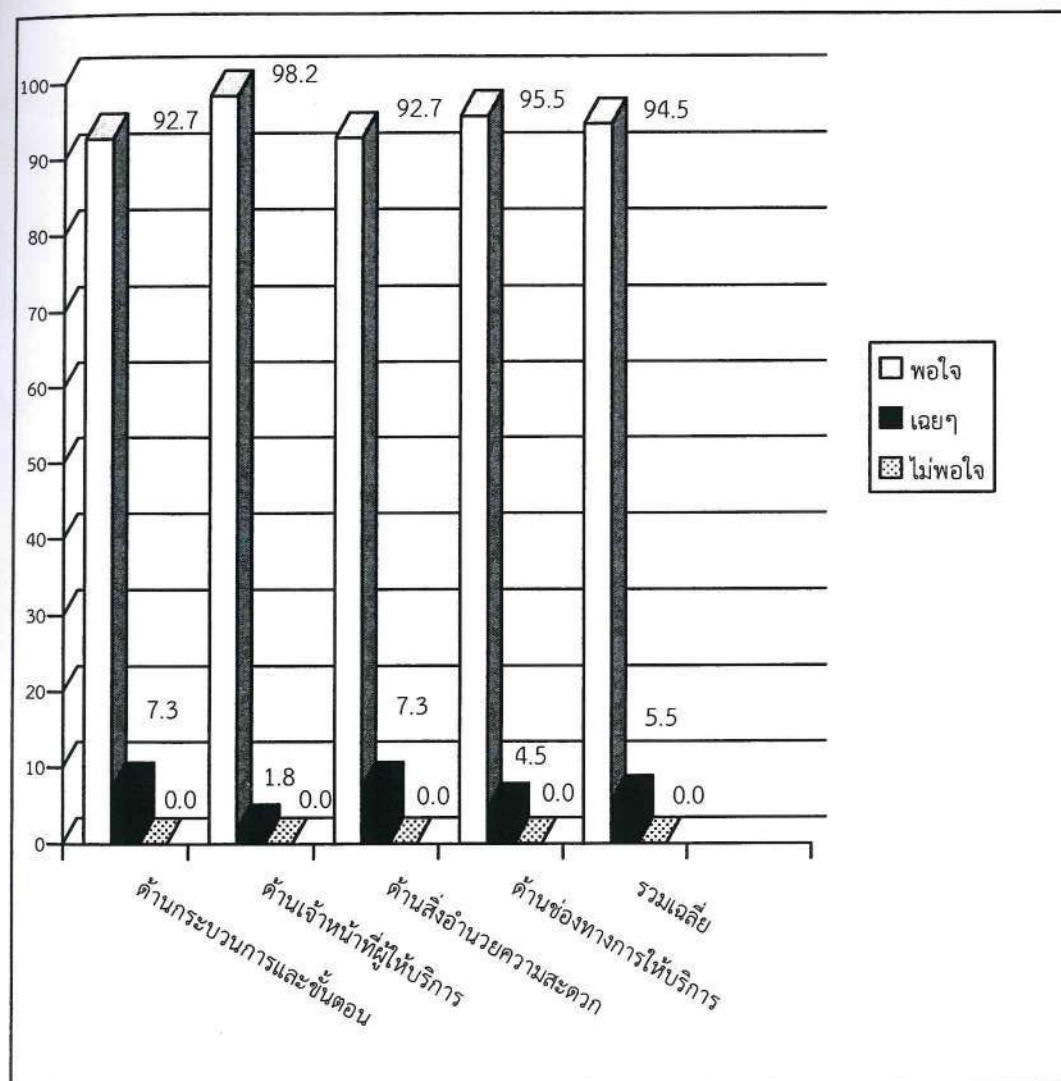
เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ดังนี้

4.1 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน กับวิสัยทัศน์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และเป้าหมาย และรู้เท่าทันต่อเทคโนโลยี

4.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานเพิ่มเติมองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้พื้นฐานในเรื่องด้านเทศกิจ การปฏิบัติต่อหน้าที่ การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการพัฒนางานที่ดี

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้พัฒนางานสวัสดิการสังคมด้านกีฬาและสันทนาการของชุมชน เช่น กีฬาด้านยาเสพติด เพื่อเป็นการให้เด็ก เยาวชน ทุกเพศทุกวัย มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีของคนที่อยู่ร่วมกัน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับโรคระบาดต่าง ๆ เช่น ไข้เลือดออก และโควิด-19 เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้มีการดูแลและเอาใจใส่ตนเองในด้านสาธารณสุขมากขึ้น เพราะเป็นโรคใกล้ตัวที่มีผลต่อคนทุกช่วงอายุ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจากงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง	4
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	4
บทที่ 3 วิธีประเมินผล	10
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	10
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
บทที่ 4 ผลการประเมิน	13
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	13
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ	
องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวม	15
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ	
องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	37
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวม.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	39
ข้อเสนอแนะ.....	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	51
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	53

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	11
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	14
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	18
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	19
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	20
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	21
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	23
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	24
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	27
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน..	28
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	29
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	30
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	31
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	32
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	33
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	34
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านการศึกษา.....	17
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	22
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	27
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านสาธารณสุข.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทย แล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัด

ระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของการกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลปากช่อง เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอปากช่อง (ตามระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค) ประกอบด้วย 2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (ตามระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น) ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง และเทศบาลเมืองปากช่อง โดยองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านหนองมะค่า ตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ยกฐานะจากสภาตำบลปากช่องเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (ตามหนังสือราชกิจจานุเบกษา เล่ม 112 ตอนพิเศษ 6 ง วันที่ 3 มีนาคม 2538 ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล) เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 มีหมู่บ้าน จำนวน 22 หมู่บ้าน ตั้งอยู่ระหว่างตำบลหนองสาหร่าย ตำบลขงพระ ตำบลจันทึก ตำบลกลางดง และอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี สำหรับโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน คืองานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 8-10 สิงหาคม 2563

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเองและสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

๑. ด้านกายภาพ

ตำบลปากช่อง เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอปากช่อง (ตามระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค) ประกอบด้วย ๒ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (ตามระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น) ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง และเทศบาลเมืองปากช่อง องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ บ้านหนองมะค่า ตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ยกฐานะจากสภาตำบลปากช่องเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (ตามหนังสือราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๒ ตอนพิเศษ ๖ ง วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๓๘ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล) เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๘ มีหมู่บ้านจำนวน ๒๒ หมู่บ้าน ตั้งอยู่ระหว่าง ตำบลหนองสาหร่าย ตำบลชนงพระ ตำบลจันทัก ตำบลกลางดง และอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

๑.๑ ที่ตั้ง ขนาด และอาณาเขต

ตำบลปากช่อง เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีขนาดเนื้อที่ทั้งสิ้นจำนวน ๑๔๘.๙๖ ตารางกิโลเมตร จำนวน ๙๓,๑๑๘ ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขต	ตำบลจันทักและตำบลหนองสาหร่าย
ทิศใต้	ติดต่อกับเขต	ตำบลกลางดง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขต	ตำบลชนงพระและตำบลหนองน้ำแดง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขต	ตำบลกลางดง เขตป่าสงวนดงพญาเย็น และ ตำบลหนองย่างเสือ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลปากช่องพื้นที่ทางด้านตะวันตกและด้านใต้เป็นที่ราบเอียงและหุบ ส่วนทางด้านเหนือและตะวันออก เป็นที่ราบเอียงและลอนคลื่นนอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญคือ ลำทองหลาง, คลองตาลอง, คลองหนองผักเสี้ยน และคลองกะโตะวา

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลปากช่อง จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน (Tropical monsoon climate) ซึ่งแบ่งได้ ๓ ฤดู คือ ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลและมหาสมุทร ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและฝนตกชุก ส่วนฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดเอาความหนาวเย็นและความแห้งแล้งมา สำหรับฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายนซึ่งมีอากาศร้อน และอบอ้าว จากสถิติภูมิอากาศของสถานีตรวจอากาศจังหวัดนครราชสีมาได้นำมาใช้พิจารณาเป็นตัวแทนลักษณะภูมิอากาศในพื้นที่ตำบลปากช่อง

๑.๔ ลักษณะของดิน

ตำบลปากช่อง มีกลุ่มชุดดินทั้งหมด ๑๐ ชุด มีความเหมาะสมในการปลูกพืช ดังนี้

- พืชไร่	ครอบคลุมพื้นที่	๖๐	เปอร์เซ็นต์
- ไม้ผล	ครอบคลุมพื้นที่	๓๒	เปอร์เซ็นต์
- พืชผัก, ไม้ดอก	ครอบคลุมพื้นที่	๕	เปอร์เซ็นต์
- ไม้ยืนต้น	ครอบคลุมพื้นที่	๓	เปอร์เซ็นต์

โดยกลุ่มดินของตำบลปากช่อง แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม

- กลุ่มดินไร่	ครอบคลุมพื้นที่	๗๐	เปอร์เซ็นต์
- กลุ่มดินคละ	ครอบคลุมพื้นที่	๑๐	เปอร์เซ็นต์
- พื้นที่ภูเขาและที่สูง	ครอบคลุมพื้นที่	๑๕	เปอร์เซ็นต์
- พื้นที่อื่น	ครอบคลุมพื้นที่	๕	เปอร์เซ็นต์

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

จำนวนแม่น้ำที่ไหลผ่าน	๑	สาย (แม่น้ำลำตะคอง)
จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง	๔	แห่ง (หมู่ ๑, ๒, ๗, ๑๐)
จำนวนอ่างเก็บน้ำและฝายน้ำล้น	๑๒	แห่ง
จำนวนบ่อสาธารณะ	๑๐๓	แห่ง
จำนวนบ่อน้ำดื่มสาธารณะ	๑๓	แห่ง

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าปลูกโดยกรมป่าไม้ประกอบด้วยกระถินยักษ์ เสียด สัก ยูคาลิปตัส และไม้เบญจพรรณทั่วไป

๒. ด้านการเมืองการปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในปี พ.ศ.๒๕๖๓ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น จำนวน ๒๒ หมู่บ้าน ดังนี้

๒.๒ การเลือกตั้ง มีทั้งหมด ๒๒ เขตเลือกตั้ง

๓. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

พื้นที่ในรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีประชากร จำนวน ๑๗,๔๙๘ คน แบ่งเป็นชาย จำนวน ๘,๕๗๒ คน และหญิง จำนวน ๘,๙๒๖ คน โดยมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด ๑๐,๔๔๔ ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน	ผู้นำหมู่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
๑	บ้านคลองตาลอง	๓๒๕	๓๕๙	๖๘๔	๓๑๒	นายสว่าง ศรีสุวรรณ (กำนัน)
๒	บ้านหนองผักเสี้ยน	๓๔๑	๓๖๓	๗๐๔	๓๓๐	นายไพฑูรย์ ศาสตราจารย์วิทยากร(ผญ.บ.)
๓	บ้านโป่งประทุน	๕๕๓	๖๒๕	๑,๑๗๘	๕๙๓	นายอัมภิญพงศ์ โรจนบุรานนท์(ผญ.บ.)
๔	บ้านบันไดม้า	๗๒๐	๗๖๒	๑,๔๘๒	๗๑๓	นายจำนงค์ นาชัยเพชร (ผญ.บ.)
๕	บ้านหนองมะค่า	๓๙๐	๔๑๖	๘๐๖	๖๕๑	นายอนุสรณ์ ทองสวัสดิ์วงศ์ (ผญ.บ.)
๖	บ้านหนองอีเหลอ	๒๙๑	๓๐๒	๕๙๓	๒๕๘	นายบำเพ็ญ สายสุด(ผญ.บ.)
๗	บ้านลำทองหลาง	๔๒๑	๔๑๐	๘๓๑	๓๑๕	นายอดด คงนาคพะเนา(ผญ.บ.)
๘	บ้านหนองตาแก้ว	๓๖๙	๔๑๐	๗๗๙	๔๒๖	นายสมัย พิศนอก(ผญ.บ.)
๙	บ้านแก่งท้าว	๒๘๕	๓๒๙	๖๑๔	๖๗๐	นายดวงเดช สังข์ชาติ(ผญ.บ.)
๑๐	บ้านหนองกะโถว	๓๔๑	๓๕๑	๖๙๒	๘๐๕	นายอภิสิทธิ์ อนันธิส(ผญ.บ.)
๑๑	บ้านปากช่อง	๒๕๙	๒๓๐	๔๘๙	๔๘๙	นางสาวกรรณิกา โกศากุล(ผญ.บ.)
๑๒	บ้านหนองน้อย	๕๙๕	๕๗๙	๑,๑๗๔	๔๙๙	นายชุตติเดช ต้นสมบูรณ์(ผญ.บ.)
๑๓	บ้านหนองสรวง	๓๓๒	๓๒๑	๖๕๓	๓๕๗	นายทองคูณ มุ่งคุ้มกลาง(ผญ.บ.)
๑๔	บ้านซับน้ำเย็น	๔๔๙	๔๔๐	๘๘๙	๓๑๖	นายสิทธิ โทนผลิน(ผญ.บ.)
๑๕	บ้านเหนือ	๓๔๘	๓๖๑	๗๐๙	๓๖๔	นายเทียน เวชสูงเนิน(ผญ.บ.)
๑๖	บ้านซับห้วย	๑๓๘	๑๓๐	๒๖๘	๑๓๖	นางกุลลาบ วรังซี(ผญ.บ.)
๑๗	บ้านสะพานดำ	๗๒๑	๗๙๘	๑,๕๑๙	๗๘๓	นายประนอม พูนพัฒน์(ผญ.บ.)
๑๘	บ้านตลาดน้อยหน้า	๔๖๖	๕๑๓	๙๗๙	๑๒๓๑	นายสมศรี วิเศษรัตน์(ผญ.บ.)
๑๙	บ้านโนนอารีย์	๖๖๘	๖๔๖	๑,๓๑๔	๖๖๔	นายสมพร นวลบริบูรณ์(ผญ.บ.)
๒๐	บ้านไทยเจริญ	๒๑๕	๒๓๒	๔๔๗	๑๘๔	นายสมนึก จันทร์หอม(ผญ.บ.)
๒๑	บ้านโนนสมบูรณ์	๑๔๒	๑๓๔	๒๗๖	๑๔๘	นายปจิต สมิงแก้ว(ผญ.บ.)
๒๒	บ้านหนองยาง	๒๐๓	๒๑๕	๔๑๘	๒๐๐	นายสหชาติ โสจันทิก(ผญ.บ.)
รวม		๘,๕๗๒	๘,๙๒๖	๑๗,๔๙๘	๑๐,๔๔๔	

ข้อมูลจาก งานทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ณ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องมีสถานศึกษา จำนวน ๖ แห่ง คือ โรงเรียนบ้านบันไดม้า โรงเรียนบ้านหนองมะค่า โรงเรียนบ้านหนองอีเหลอ โรงเรียนบ้านลำทองหลาง โรงเรียนบ้านหนองตาแก้ว และโรงเรียนบ้านซับน้ำเย็น

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๓ แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบันไดม้า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองมะค่า และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลำทองหลาง

๔.๒ สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑ แห่ง (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองมะค่า ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕)

๔.๓ อาชญากรรม

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เนื่องจากพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่กว้าง ปัญหาคือบางหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกล ใช้ระยะเวลาและเส้นทางในการสัญจรไปมาค่อนข้างไกลและเปลี่ยว ทำให้เกิดการโจรกรรมทรัพย์สินเกิดขึ้น วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดคือติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ

ป้อมยามตำรวจ	๒	แห่ง
ลำดับที่ ๑	หมู่ ๖	ป้อมตำรวจ
	๒	หมู่ ๑๓ ป้อมตำรวจ
หน่วยงาน	- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน ๖๔ คน
	- ตำรวจชุมชนประจำตำบล	จำนวน ๓๒ คน

๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนจากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรปากช่องได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบนั้นพบว่าในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้ที่ติดยาเสพติดจำนวนมากจนกลายเป็นผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากปัจจุบันการสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้า ยากแก่การสอดส่องดูแล วิธีการแก้ไขที่ได้รับ หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ขอความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชน ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

- ๔.๕.๑ ผู้สูงอายุ จำนวน ๒,๒๕๐ คน (ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓)
- ๔.๕.๒ คนพิการ จำนวน ๔๓๔ คน (ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓)
- ๔.๕.๓ ผู้ป่วยเอดส์ (HIV) ที่แพทย์ได้รับรองและทำการวินิจฉัยแล้ว จำนวน ๑๔ คน (ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓)
- ๔.๕.๓ รับขึ้นทะเบียนประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้
- (๑) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
 - (๒) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
 - (๓) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
 - (๔) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคม

การคมนาคมในตำบลปากช่อง พอสรุปได้ดังนี้

๕.๑.๑ ทางรถไฟ มีเส้นทางรถไฟสายกรุงเทพฯ - นครราชสีมา ผ่านโดยมีสถานีรถไฟประจำอำเภอตั้งอยู่ในเขตเทศบาลปากช่อง

๕.๑.๒ ทางรถยนต์ มีเส้นทางคมนาคมออกสู่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒ (ถนนมิตรภาพ) ได้โดยสะดวก เนื่องจากเป็นถนนลาดยางและคอนกรีตเป็นส่วนใหญ่ตลอดทั้งตำบล

๕.๑.๓ ถนนทางหลวง ๒๒๔๗ จากจังหวัดสระบุรีถึงจังหวัดนครราชสีมา

๕.๒ การไฟฟ้า ปัจจุบันมีการขยายเขตไฟฟ้าในทุกหมู่บ้าน แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน ไฟฟ้าที่ติดตั้งโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของพื้นที่จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของพื้นที่

๕.๓ การประปา ปัจจุบันมีระบบประปาหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้านและการขุดเจาะบ่อบาดาลในหมู่บ้านที่ระบบประปาเข้าไม่ถึงเพื่อให้เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคครบทุกหมู่บ้าน

๕.๔ โทรศัพท์ ปัจจุบันมีโทรศัพท์แบบเคลื่อนที่ใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน ๒๐ แห่ง

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์ ปัจจุบันมีการติดต่อสื่อสารผ่านหอกระจายข่าว ระบบเสียงตามสายเผยแพร่ความรู้ข่าวสารต่าง ๆ ในทุกหมู่บ้าน

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร ประชาชนส่วนใหญ่การทำเกษตรกรรม ได้แก่ การทำไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง การปลูกพืชผักต่าง ๆ การปลูกไม้ผล ได้แก่ มะม่วง น้อยหน่า ขนุน มะขาม แก้วมังกร ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีการเลี้ยงสัตว์เพื่อจำหน่ายเป็นรายได้อีกด้วย สัตว์ที่เลี้ยงกันมากได้แก่ โคเนื้อ โคเนื้อเปิด ไก่ เป็นอาชีพหลัก

๖.๒ การปศุสัตว์ จากการสำรวจพบว่ามีประชากรร้อยละ ๑๐ ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ เช่น วัวนม วัวเนื้อ เป็ด ไก่ เป็นอาชีพ

๖.๓ การบริการ ได้แก่ โรงแรม, รีสอร์ท, ร้านอาหาร และร้านขายสินค้า

๖.๔ การท่องเที่ยว ได้แก่ น้ำตกหลังเหว น้ำตกหลังวัดบ้านลำทองกลาง ป่าจำปีสิรินธร และไร่องานสวนสนุก เป็นต้น

๖.๕ อุตสาหกรรม ได้แก่ โรงงานขนม โรงฟักไข่ โรงงานเมล็ดพันธุ์ โรงงานพลาสติก และอื่น ๆ

๖.๖ พาณิชยกรรมและกลุ่มอาชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มสตรี แม่บ้านในตำบล เช่น สบู่สมุนไพร ดอกไม้จันทร์ นวดแผนไทย

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา ประชากรในตำบลปากช่อง เป็นผู้นับถือศาสนาพุทธ ๑๐๐ % โดยมีวัด ๗ แห่ง คือ วัดคลองตาลอง วัดบันไดม้า วัดหนองมะค่า วัดทองอ่อนสามัคคี วัดเขาวัวชัยนรินทร์ วัดชันน้ำเย็น และวัดเกาะอุทกรรม สำนักสงฆ์ จำนวน ๗ แห่ง ได้แก่ สำนักสงฆ์มณีโชติอินทราธรรม สำนักสงฆ์ลำทองกลาง สำนักสงฆ์หนองตาแก้ว สำนักสงฆ์ดำเนินสถิต สำนักสงฆ์หนองกะโถวา สำนักสงฆ์หนองกะจะ และสำนักสงฆ์ธารน้ำตกหลังเหว สำนักปฏิบัติธรรม ๖ แห่ง ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติธรรมบัณฑิตธรรมสถาน (สาขาวัดปากบ่อ) สำนักปฏิบัติอัญญาวิโมกขโพธิรังสี สำนักปฏิบัติธรรมแสงธรรมส่องชีวิต สำนักปฏิบัติธรรมแดนธรรมศิลาขาว ศูนย์ปฏิบัติธรรมเสริมรังสี และสำนักปฏิบัติธรรมหนองยาง

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | ประมาณเดือน มกราคม |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน พฤศจิกายน |

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน การรักษากระดูกด้วยน้ำมันมะพร้าว

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ ๘๐ % พูดภาษาโคราช

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีศูนย์การท่องเที่ยวจึงไม่มีการผลิตของที่ระลึกจำหน่าย

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากน้ำลำตะคอง ซึ่งต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินนำมาใช้ในการทำการเกษตรเป็นส่วนใหญ่

๘.๒ ป่าไม้ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สวนป่าปลูก โดยกรมป่าไม้ประกอบด้วย กระถินยักษ์ สีเสียดแก่น สัก ยูคาลิปตัส และไม้เบญจพรรณทั่วไป

๘.๓ ภูเขา ในเขตพื้นที่มีเขาลักษณะนูนสลับกัน

๘.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๔.๑ น้ำ

- ห้วย หนอง คลอง บึง มีปริมาณน้ำมากในช่วงฤดูฝน
- น้ำประปา มีหินปูน ไม่เหมาะแก่การบริโภค

๘.๔.๒ ป่าไม้

- ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สวนป่าป่า จึงไม่มีความหลากหลายนานาพรรณ

๘.๔.๓ ภูเขา

- ส่วนใหญ่เป็นภูเขาดิน พื้นที่ระดับลาดชัน ประมาณ ๔๕ องศา และดินแน่นจึงไม่มีปัญหาการพังทลายของหน้าดิน

บทที่ 3

วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 22 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 17,498 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 391.06 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (17,498 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างหมู่บ้านมาโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 11 หมู่บ้าน คือ บ้านคลองตาลอง บ้านหนองผักเสี้ยน บ้านโป่งประทุน บ้านบันไดม้า บ้านหนองมะค่า บ้านหนองอีเหลอ บ้านลำทองกลาง บ้านหนองตาแก้ว บ้านแก่นท้าว บ้านหนองกะโถวา และบ้านปากช่อง

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 11 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายในพื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 400 คน

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านคลองตาลอง	684	31
บ้านหนองผักเสี้ยน	704	32
บ้านโป่งประทุน	1,178	53
บ้านบันไดม้า	1,482	67
บ้านหนองมะค่า	806	36
บ้านหนองอีเหลอ	593	27
บ้านลำทองหลาง	831	38
บ้านหนองตาแก้ว	779	35
บ้านแก่นท้าว	614	28
บ้านหนองกะโถว	692	31
บ้านปากช่อง	489	22
รวม	8,852	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยแบ่งเป็น จำนวน 3 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจ
4	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจ

ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8-10 สิงหาคม 2563

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉยๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอดี

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้าน
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจาก
งานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 23.5 จบการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่าง
ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 10.8 รายละเอียด
ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

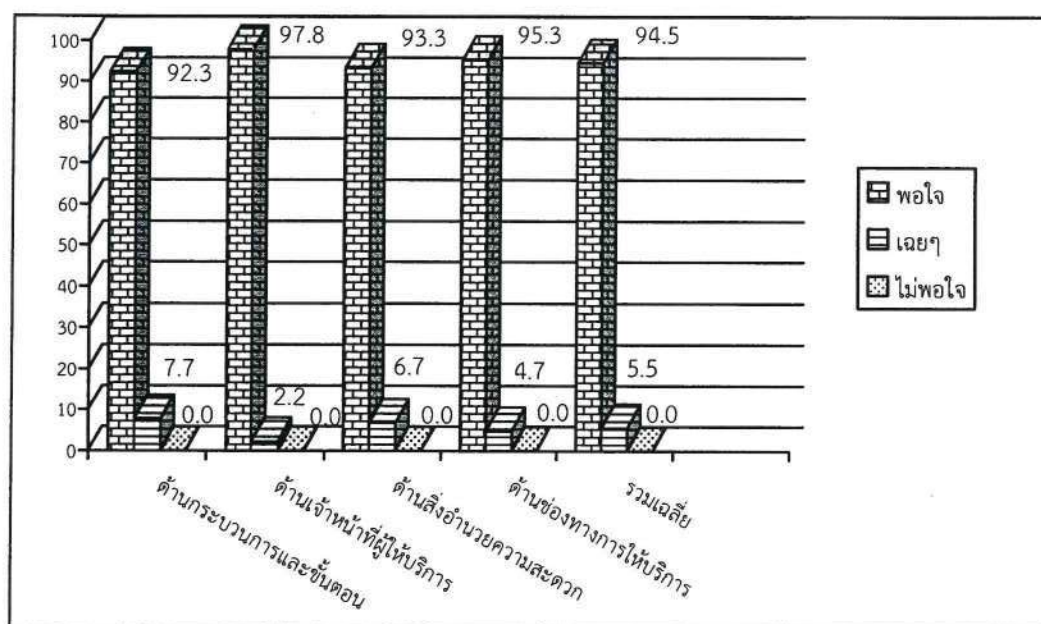
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	190	47.5
	หญิง	210	52.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	24	6.0
	18-30 ปี	94	23.5
	31-45 ปี	67	16.7
	46-60 ปี	85	21.3
	61 ปีขึ้นไป	130	32.5
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	18	4.5
	ประถมศึกษา	137	34.3
	มัธยมศึกษา	146	36.5
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	49	12.2
	ปริญญาตรี	50	12.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	41	10.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	26	6.5
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	33	8.3
	นักเรียน/นักศึกษา	5	1.2
	รับจ้างทั่วไป	43	10.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	3.2
	เกษตรกร/ประมง	211	52.8
	ว่างงาน	21	5.2
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่ใช้บริการ	งานด้านการศึกษา	90	22.5
	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	90	22.5
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	110	27.5
	งานด้านสาธารณสุข	110	27.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.3 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	369	92.3	31	7.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	391	97.8	9	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	373	93.3	27	6.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	381	95.3	19	4.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	378	94.5	22	5.5	0	0.0

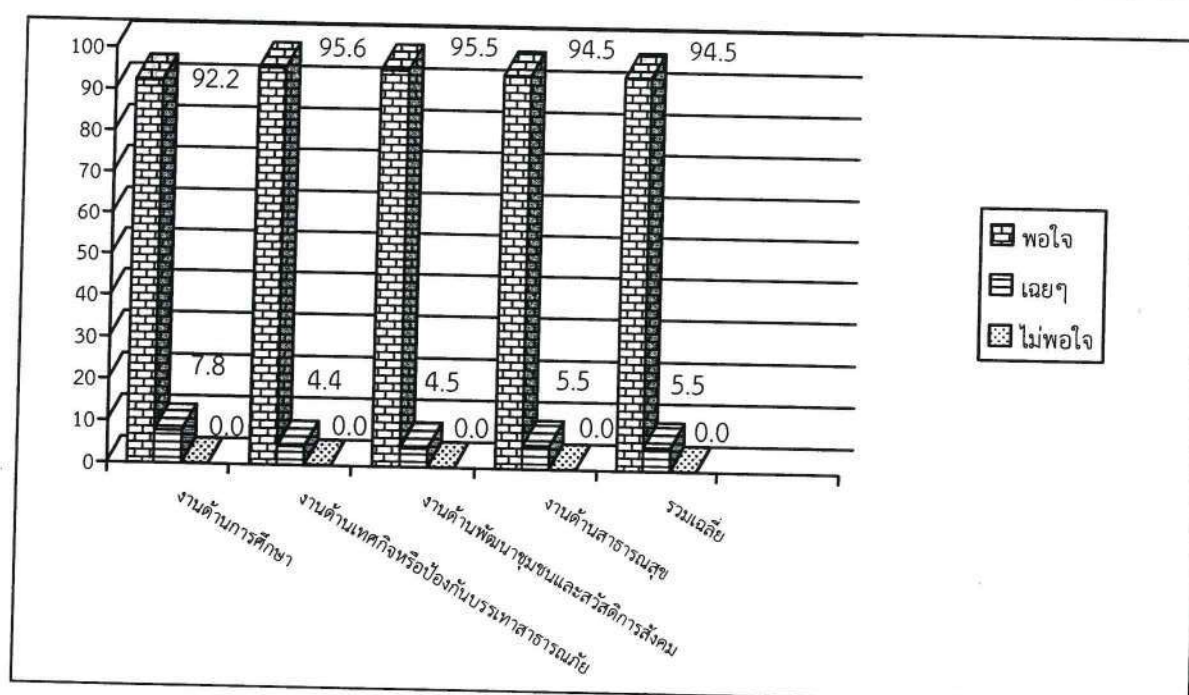


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และ แผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการศึกษา	83	92.2	9	7	7.8	0	0.0
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	86	95.6	10	4	4.4	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	105	95.5	10	5	4.5	0	0.0
งานด้านสาธารณสุข	104	94.5	9	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	378	94.5	9	22	5.5	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

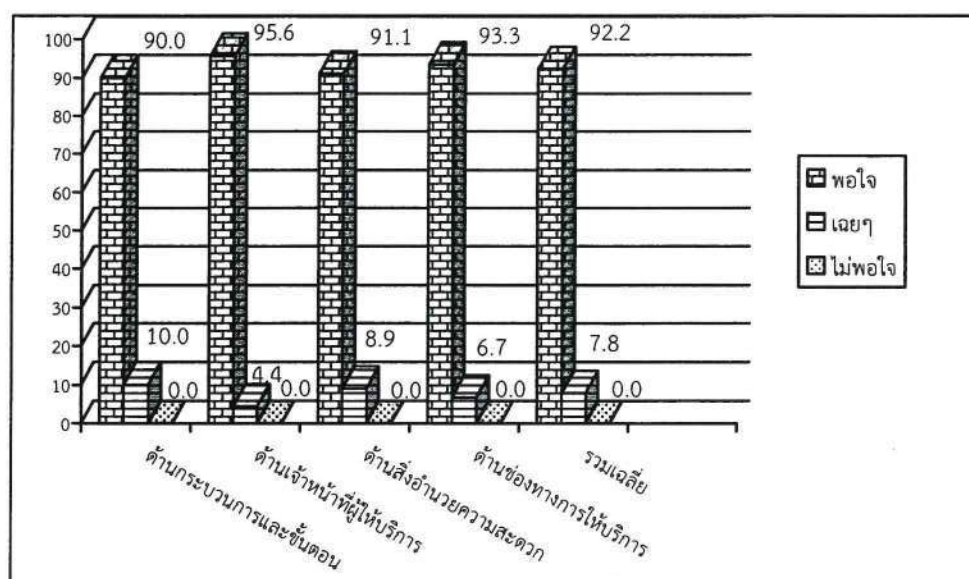
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการศึกษา

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	81	90.0	9	10.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82	91.1	8	8.9	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	92.2	7	7.8	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
งานด้านการศึกษา

3.1.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	78	86.7	12	13.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	78	86.7	12	13.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	87.8	11	12.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	81	90.0	9	10.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	82	91.1	8	8.9	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 94.4 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 92.2 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	82	91.1	8	8.9	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	86.7	12	13.3	0	0.0
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	82	91.1	8	8.9	0	0.0
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	82	91.1	8	8.9	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษารองการบริการ ส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 94.4 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดัง ตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ

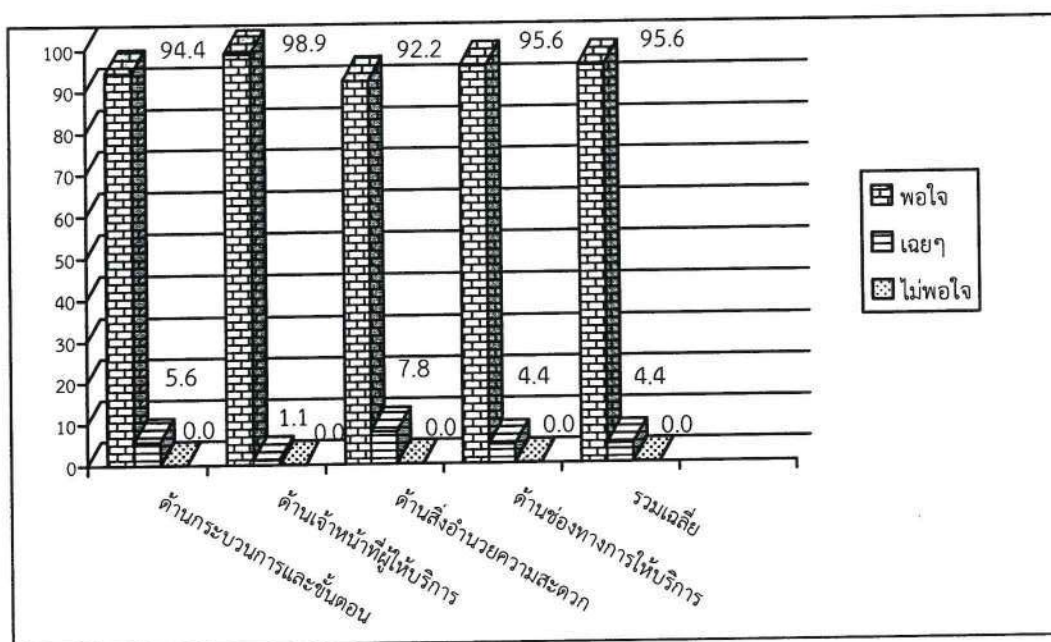
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	85	94.4	5	5.6	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	84	93.3	6	6.7	0	0.0

3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	85	94.4	5	5.6	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83	92.2	7	7.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 94.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	85	94.4	5	5.6	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	84	93.3	6	6.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	84	93.3	6	6.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.9 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.9 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89	98.9	1	1.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	89	98.9	1	1.1	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	89	98.9	1	1.1	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 93.3 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	81	90.0	9	10.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	83	92.2	7	7.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	84	93.3	6	6.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	92.2	7	7.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.6 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ

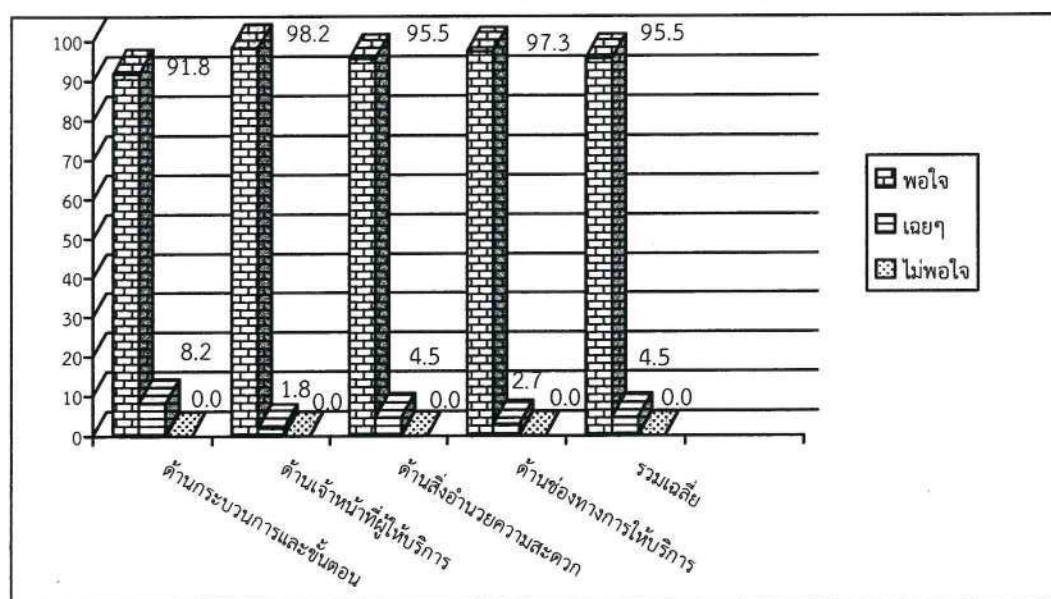
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	101	91.8	9	8.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.7 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	102	92.7	8	7.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	97	88.2	13	11.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	100	90.9	10	9.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	102	92.7	8	7.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	101	91.8	9	8.2	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการ แต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 99.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือสถานที่ตั้ง ของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.4 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	106	96.4	4	3.6	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	104	94.5	6	5.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.4 และความทันสมัย ของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ

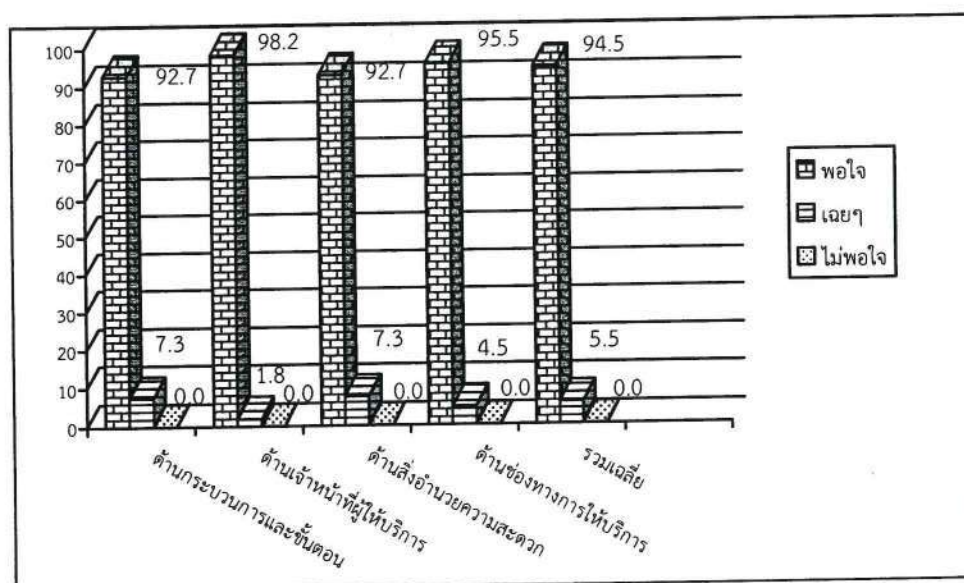
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	102	92.7	8	7.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	102	92.7	8	7.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	104	94.5	6	5.5	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องงานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	105	95.5	5	4.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	98	89.1	12	10.9	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	99	90.0	11	10.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	102	92.7	8	7.3	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 94.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.5 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	101	91.8	9	8.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	104	94.5	6	5.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	104	94.5	6	5.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	102	92.7	8	7.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.4 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	106	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	104	94.5	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8-10 สิงหาคม 2563 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 23.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 10.8

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.3

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจำแนกตามงาน

3.1 งานด้านการศึกษา

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0

3.1.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.1

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 94.4 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 92.2 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.2

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 94.4 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.4

3.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.2

3.2.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 94.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.4

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.9 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.9

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 93.3 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 93.3

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่นจุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.6 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.7 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.7

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 99.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.2

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.4 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทาง การให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.4 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.5 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 92.7

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.2

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 94.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.5 และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 94.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.4 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ดังนี้

4.1 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน กับวิสัยทัศน์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และเป้าหมาย และรู้เท่าทันต่อเทคโนโลยี

4.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานเพิ่มเติมองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้พื้นฐานในเรื่องด้านเทคนิค การปฏิบัติหน้าที่ การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการพัฒนางานที่ดี

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้พัฒนางานสวัสดิการสังคมด้านกีฬาและสันทนาการของชุมชน เช่น กีฬาต้านยาเสพติด เพื่อเป็นการให้เด็ก เยาวชน ทุกเพศทุกวัย มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีของคนที่อยู่ร่วมกัน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับโรคระบาดต่าง ๆ เช่น ไข้เลือดออก และโควิด-19 เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้มีการดูแลและเอาใจใส่ตนเอง ในด้านสาธารณสุขมากขึ้น เพราะเป็นโรคใกล้ตัวที่มีผลต่อคนทุกช่วงอายุ

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชบัญชา. 2548. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2561. การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชาบุตร. 2549. การสร้างและประมวลผลข้อมูล
จากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทย์พัฒน์ จำกัด.
- องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง. 2562. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
ปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. (เอกสารอัดสำเนา).
- Taro Yamane. 1970. Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

1. ☐ งานด้านการศึกษา
2. ☐ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ☐ งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😡
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
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. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
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					

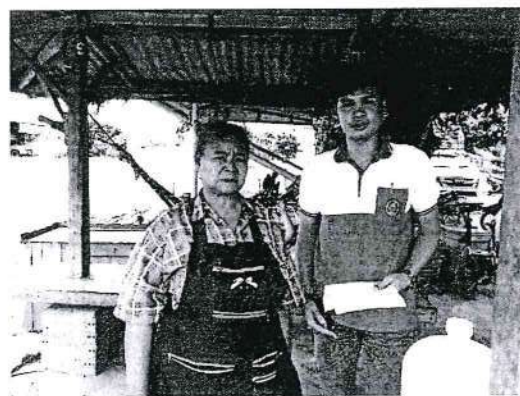
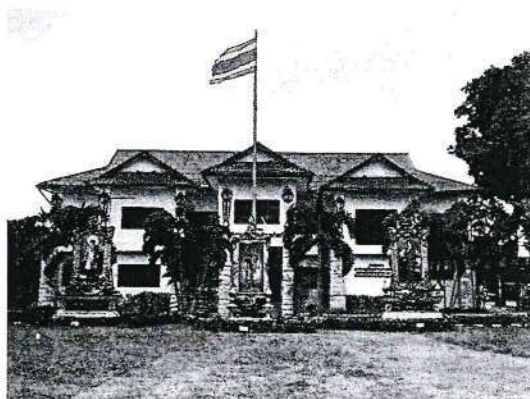
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

~~~~~

ภาคผนวก ข  
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล







คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๓๐๒๙/ ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

|                   |                |                    |            |
|-------------------|----------------|--------------------|------------|
| ๑. รศ.ดร.ชัคตกรัย | ระยะสวัสดิ์    | ๘. ผศ.ดร.กนกพร     | ฉิมพลี     |
| ๒. รศ.ดร.เอกรัตน์ | เอกศาสตร์      | ๙. ผศ.พันธ์เรศ     | ธรรมสอน    |
| ๓. ผศ.ดร.อนุจิตร  | ชินสาร         | ๑๐. อาจารย์อัสริย์ | เดชตานนท์  |
| ๔. นางสาววรรณษา   | แสนลำ          | ๑๑. นายภาณุวัฒน์   | มิ่งจันทิก |
| ๕. ผศ.ตุลา        | คมกฤต มโนรัตน์ | ๑๒. นางสาวนันทา    | มณฑล       |
| ๖. อาจารย์ปรายดา  | พรหมเสน        | ๑๓. นางรุจิรา      | ริการมย์   |
| ๗. นางสาวอัญชลี   | พรามจร         |                    |            |

- หน้าที่
๑. กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
  ๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
  ๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
  ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
  ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวิ วัชรเกียรติศักดิ์ )

รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี