

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

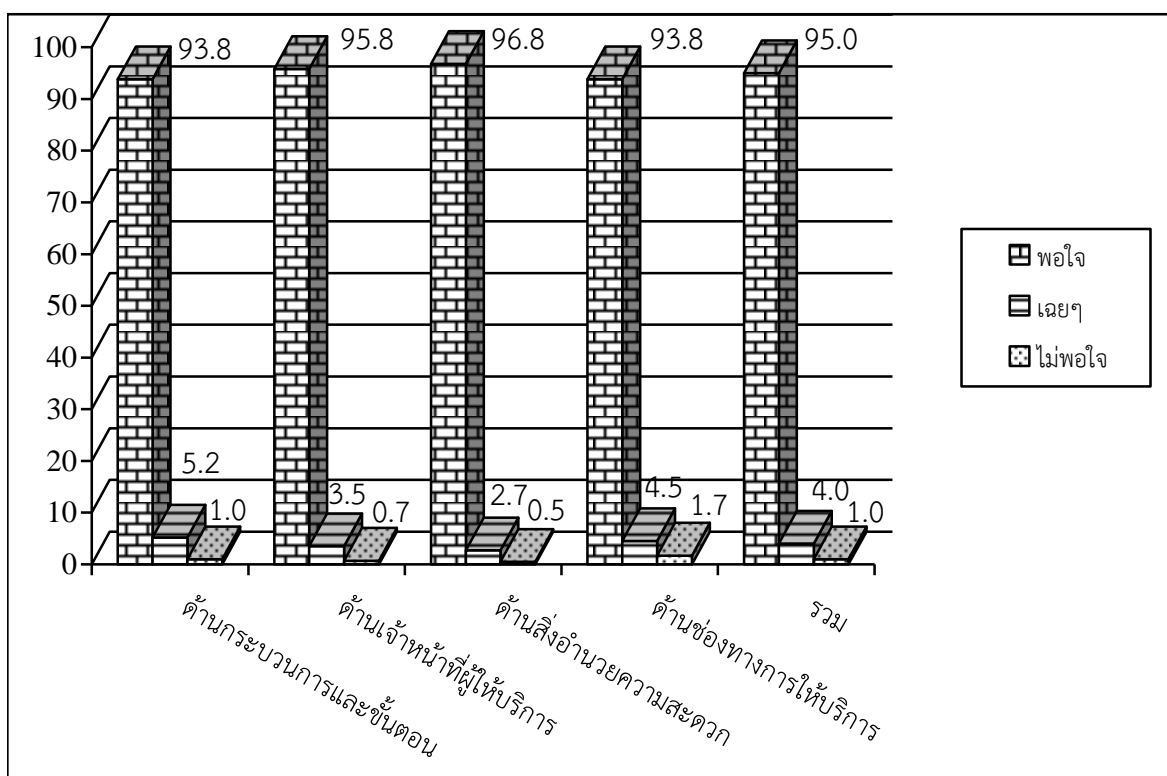
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 14 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ระหว่างวันที่ 1-2 ตุลาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 32.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 37.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0

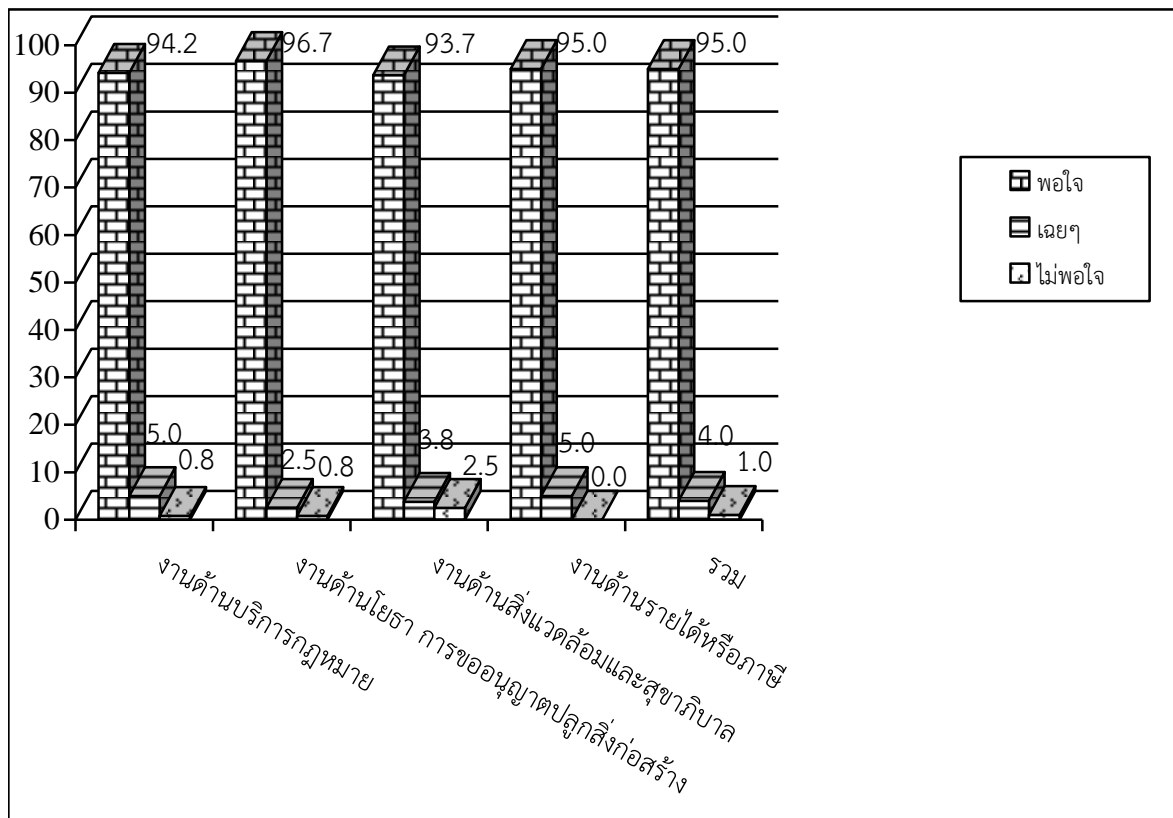
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

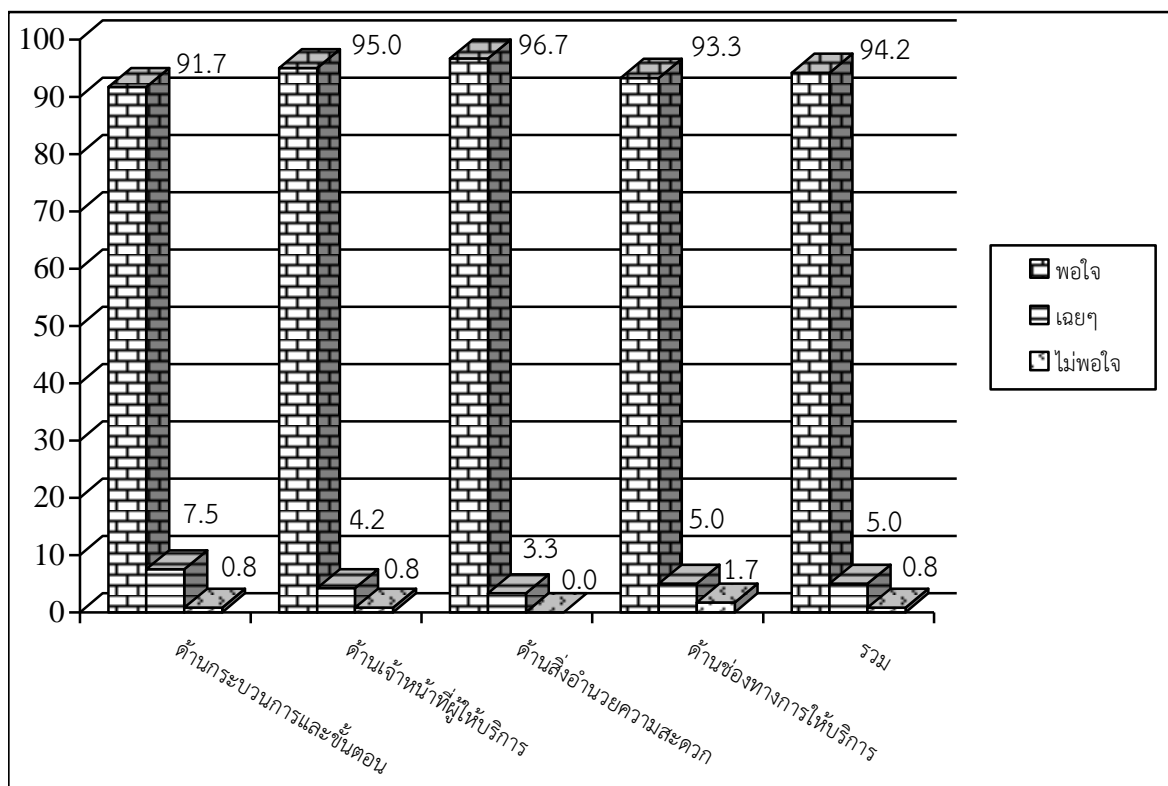


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

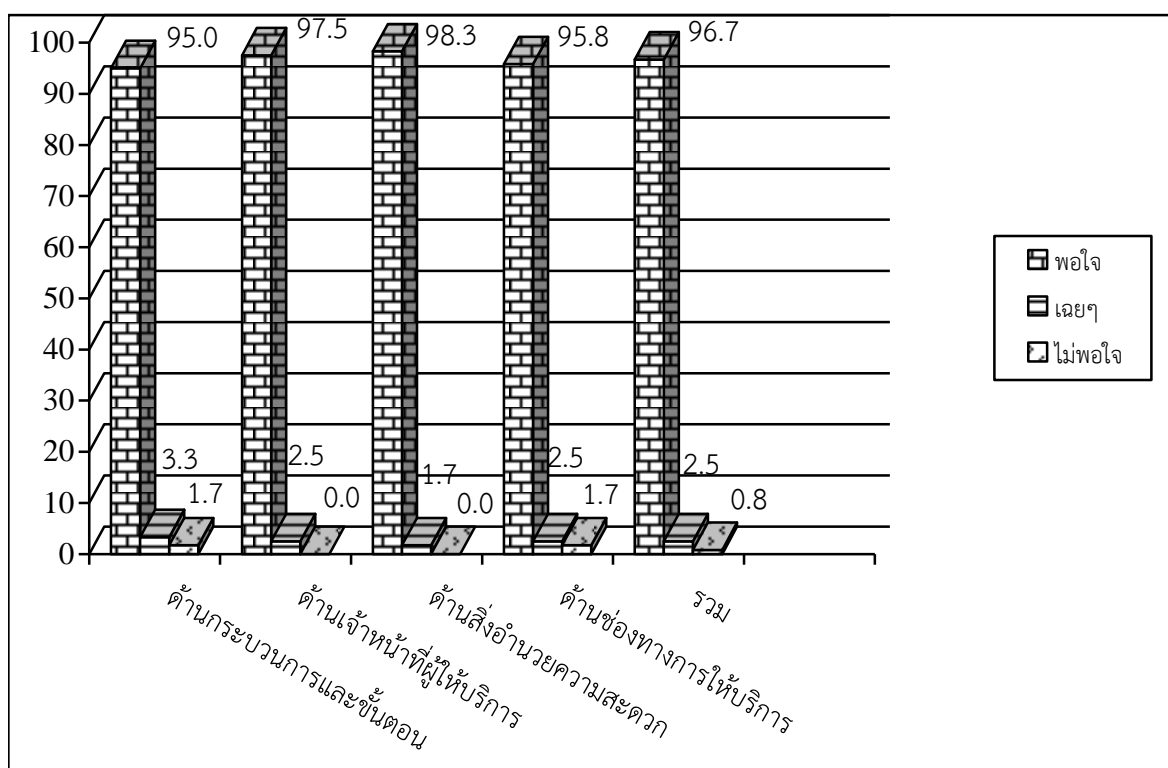
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

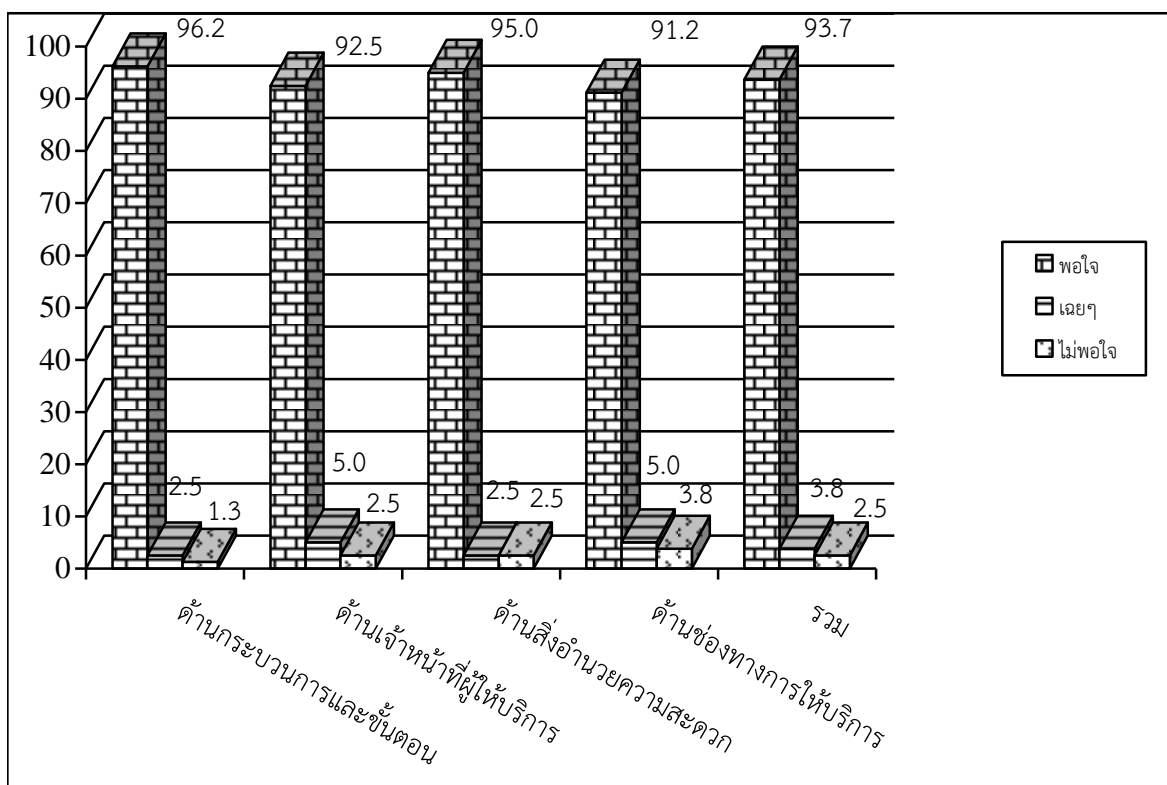
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

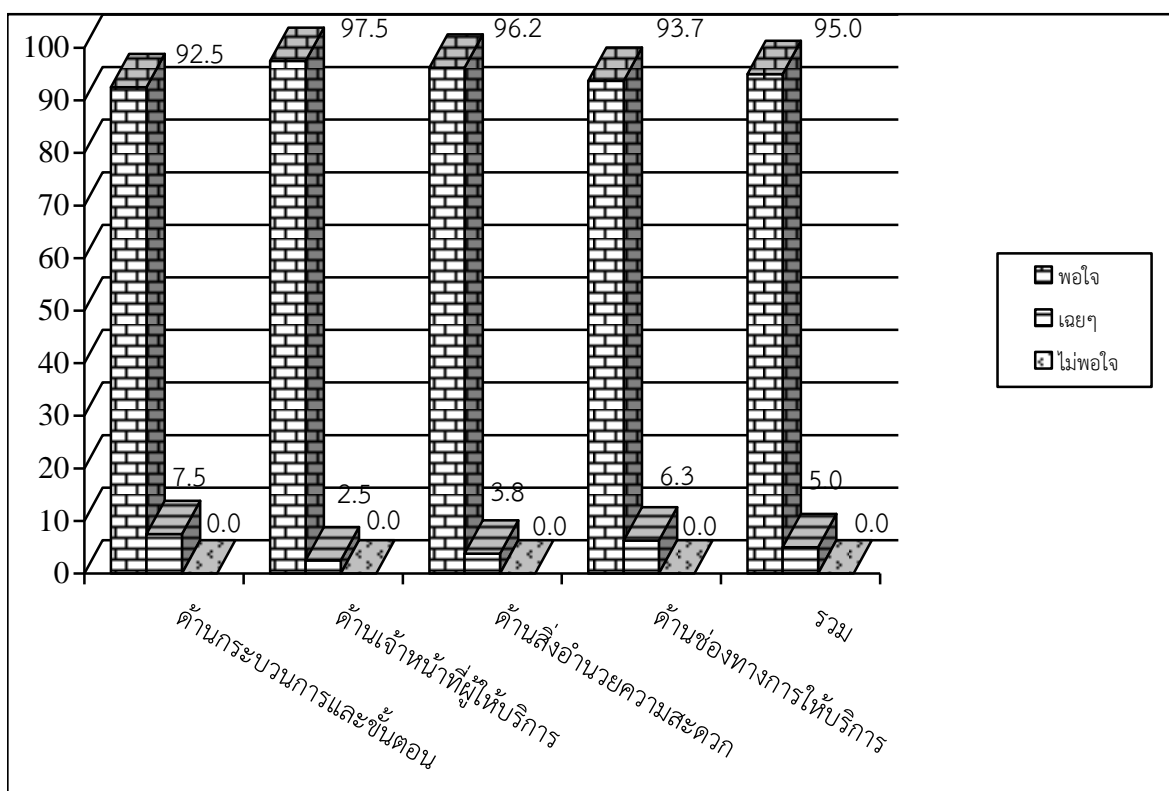
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรส่งเสริมให้ความรู้และบริการให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางในเรื่องที่เกี่ยวข้องและเรื่องที่ควรรู้แก่ประชาชน

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการซ่อมแซมถนนเส้นที่ชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ หรือทำถนนใหม่ เพื่อความสะดวกของประชาชน และส่งเสริมให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

4.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรรักษาความสะอาด ความปลอดภัย ความสวยงามอย่างสม่ำเสมอ

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมให้ความรู้และมีการจัดบุคลากรให้บริการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และอื่นๆ นอกสถานที่

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาดครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญคือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้าน ช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งาน ด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านรายได้หรือภาษี รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด	4
ด้านกายภาพ.....	4
ด้านการเมืองการปกครอง.....	6
ประชากร.....	7
สภาพทางสังคม.....	8
ระบบบริการพื้นฐาน.....	9
ระบบเศรษฐกิจ.....	9
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	11
ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม.....	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	13
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	13
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	14
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	15
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	16
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	16
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	20
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	39
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	40
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	40
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	40
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	41
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	45
เอกสารอ้างอิง	46
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	54

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด.....	14
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	17
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	19
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน	20
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	21
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	22
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	23
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	24
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	25
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	26
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	27
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	28
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน	30
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	31
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	32
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	34
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน	35
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	36
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	37
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	38
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	19
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย.....	20
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	25
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	30
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี.....	35

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่างๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ตั้งอยู่บนที่ราบสูงโคราช อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ของอำเภอด่านขุนทด ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 22 กิโลเมตร การเดินทางออกจากที่ว่าการอำเภอไปตามถนนสายด่านขุนทด - สีคิ้ว ถึงสามแยกกุดม่วงเลี้ยวขวาไปตามถนนสาย ด่านขุนทด - ลำน้ำรายณ์ ถึงสี่แยกโรงเรียนปราสาทวิทยาคม องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดจะอยู่ด้านซ้ายมือ เยื้องโรงเรียนปราสาทวิทยาคม มีลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดเป็นที่ราบสูง พื้นที่ทางกายภาพและธรณีวิทยาส่วนใหญ่เป็นที่สูงคล้ายเนินเขาขนาดเล็ก พื้นที่ดินและสภาพส่วนใหญ่เป็นหินชั้นชั้นล่างเป็นหินทรายแดง ภูมิอากาศเป็นแบบร้อนและแห้งแล้ง เนื้อที่ประมาณ 202.96 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 126,850 ไร่ (1 ตารางกิโลเมตรเท่ากับ 625 ไร่) องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด แบ่งเขตการปกครองทั้งหมดออกเป็น 24 หมู่บ้าน ประชากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 5,708 คน แยกเป็นชาย 2,904 คน หญิง 2,833 คน และมีจำนวนครัวเรือน 3,823 หลังคาเรือน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมเป็นหลัก ซึ่งเอื้ออำนวยต่ออุตสาหกรรมเกษตร เช่น การทำนาข้าว การทำไร่ อ้อย ไร่มันสำปะหลัง ไร่ข้าวโพด องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 6) กองสวัสดิการสังคม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-2 ตุลาคม 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

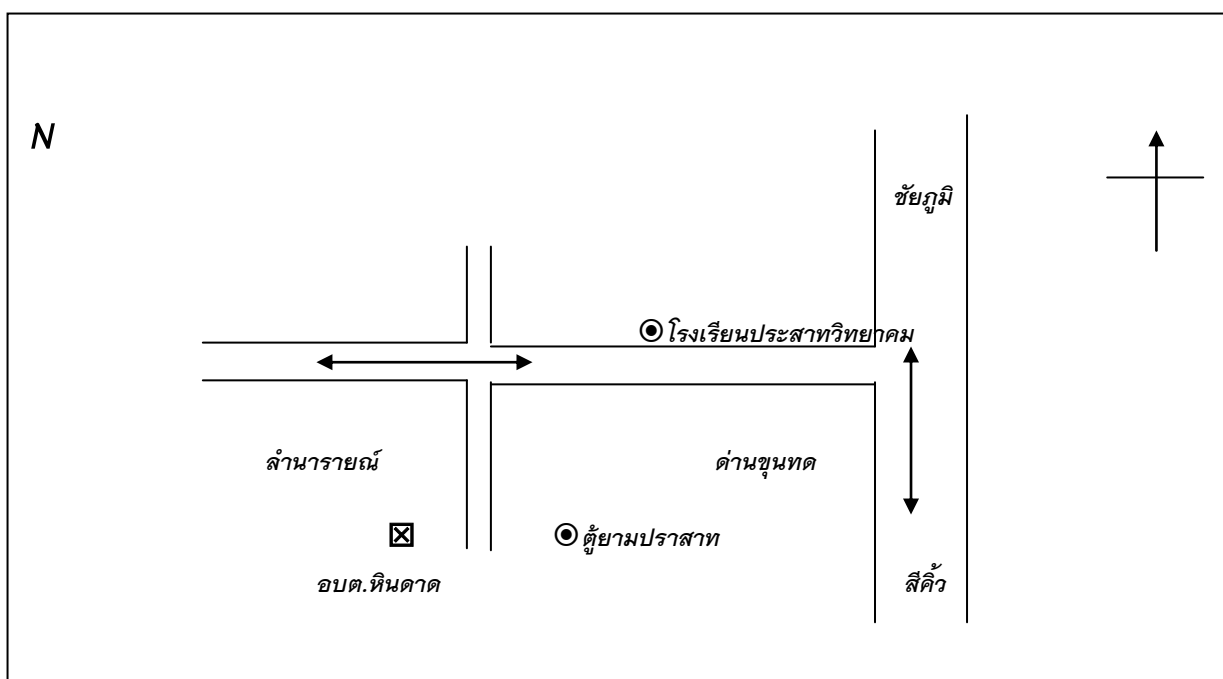
บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ด้านกายภาพ

1. ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ตั้งอยู่บนที่ราบสูงโคราช อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ของอำเภอด่านขุนทด ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 22 กิโลเมตร การเดินทางออกจากที่ว่าการอำเภอไปตามถนนสายด่านขุนทด - สีคิ้ว ถึงสามแยกกุดม่วงเลี้ยวขวาไปตามถนนสายด่านขุนทด - ลำน้ำรายณ์ ถึงสี่แยกโรงเรียนปราสาทวิทยาคม องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดจะอยู่ด้านซ้ายมือ เยื้องโรงเรียนปราสาทวิทยาคม รายละเอียดแสดงตามแผนที่



องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่อื่น ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลบ้านเก่า อำเภอด่านขุนทด
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลวังโรงใหญ่ อำเภอสีคิ้ว
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด

2. ลักษณะภูมิประเทศ/ภูมิอากาศ/ลักษณะของดิน

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดเป็นที่ราบสูง พื้นที่ทางกายภาพและธรณีวิทยาส่วนใหญ่เป็นที่สูงคล้ายเนินเขาขนาดเล็ก พื้นที่ดินและสภาพส่วนใหญ่เป็นหินชั้น ชั้นล่างเป็นหินทรายแดง ภูมิอากาศเป็นแบบร้อนและแห้งแล้ง

ตำบลหินดาด มีเนื้อที่ประมาณ 202.96 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 126,850 ไร่ (1 ตารางกิโลเมตรเท่ากับ 625 ไร่ ดังนั้น 202.96×625 เท่ากับ 126,850 ไร่) โดยมีการแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ดังนี้

- พื้นที่ชุมชนและที่อยู่อาศัย
- พื้นที่สาธารณะประโยชน์
- พื้นที่เกษตรกรรม
- พื้นที่ป่าสงวน

ด้านการเมืองการปกครอง

1. เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด แบ่งเขตการปกครองทั้งหมดออกเป็น 24 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านหินดาด
2	บ้านท่าซี้เหล็ก
3	บ้านห้วยจรเข้
4	บ้านปราสาท
5	บ้านกุดนางทอง
6	บ้านค่ายตะยิง
7	บ้านทุ่งสว่าง
8	บ้านศรีบุญเรือง
9	บ้านโนนขี้ตุน
10	บ้านโนนขี้ตุน
11	บ้านโคกกระทิงทอง
12	บ้านโคกสามัคคี
13	บ้านหินดาดตะวันออก
14	บ้านปราสาทใต้
15	บ้านรวมใจ
16	บ้านพุนทอง
17	บ้านหินดาดเหนือ
18	บ้านห้วยจรเข้รุ่งเรือง
19	บ้านห้วยจรเข้ตะวันออก

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
20	บ้านท่าช้างเหล็ก 2
21	บ้านกุดพญา
22	บ้านปราสาททอง
23	บ้านนาโคกพัฒนา
24	บ้านหนองยารักษ์

ประชากร

1. ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ตำบลหินดาด มีประชากรอาศัย 3,823 ครัวเรือน โดยมีประชากรทั้งหมด 13,635 คน แยกเป็นชาย 6,816 คน หญิง 6,819 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 67 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2561)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านหินดาด	468	460	928	275
2	บ้านท่าช้างเหล็ก	453	478	931	240
3	บ้านห้วยจรเข้	360	339	699	210
4	บ้านปราสาท	181	184	365	141
5	บ้านกุดนางทอง	293	265	558	153
6	บ้านค่ายทะยง	590	567	1,157	321
7	บ้านทุ่งสว่าง	209	188	397	101
8	บ้านศรีบุญเรือง	114	123	237	65
9	บ้านโนนขี้ดุ่น	163	162	325	96
10	บ้านนาตาหน	139	122	261	84
11	บ้านโคกกระพี้ทอง	165	167	332	108
12	บ้านโคกสามัคคี	60	67	127	47
13	บ้านหินดาดตะวันออก	283	284	567	150
14	บ้านปราสาทใต้	389	423	812	291
15	บ้านรวมใจ	201	213	414	103
16	บ้านพูนทอง	332	306	638	164
17	บ้านหินดาดเหนือ	711	742	1,453	385
18	บ้านห้วยจรเข้รุ่งเรือง	299	325	624	155
19	บ้านห้วยจรเข้ตะวันออก	282	270	552	136
20	บ้านท่าช้างเหล็ก 2	278	268	546	135
21	บ้านกุดพญา	349	330	679	178

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
22	บ้านปราสาททอง	273	282	555	147
23	บ้านนาโคกพัฒนา	132	154	286	82
24	บ้านหนองยารักษ์	92	100	192	56
รวม		6,816	6,819	13,635	3,823

2. ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุน้อยกว่า 1 ปี (เด็กแรกเกิด)	62	61	123
อายุ 1 ปี – อายุไม่ถึง 15 ปี (เด็ก)	1,140	1,033	2,173
อายุ 15 ปี – อายุไม่ถึง 18 ปี (เยาวชน)	258	255	513
อายุ 18 ปี – อายุไม่ถึง 60 (ผู้ใหญ่)	4,324	4,324	8,624
อายุ 60 ปีขึ้นไป	1,031	1,145	2,176
รวม	6,815	6,818	13,633

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีจำนวน 5 แห่ง คือ
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ตั้งอยู่ที่หมู่ 14 บ้านปราสาทใต้
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหินดาด ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 บ้านหินดาด
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าซี้เหล็ก ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 บ้านท่าซี้เหล็ก
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านห้วยจรเข้ม ตั้งอยู่ที่หมู่ 3 บ้านห้วยจรเข้ม
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านค่ายทะยิง ตั้งอยู่ที่หมู่ 6 บ้านค่ายทะยิง
- 2) โรงเรียนประถมศึกษา มีจำนวน 7 แห่ง คือ
 - โรงเรียนบ้านท่าซี้เหล็ก ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 บ้านท่าซี้เหล็ก
 - โรงเรียนบ้านปราสาท ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 บ้านปราสาท
 - โรงเรียนบ้านกุดนางทอง ตั้งอยู่ที่หมู่ 5 บ้านกุดนางทอง
 - โรงเรียนบ้านค่ายทะยิง ตั้งอยู่ที่หมู่ 6 บ้านค่ายทะยิง
 - โรงเรียนบ้านทุ่งสว่าง ตั้งอยู่ที่หมู่ 7 บ้านทุ่งสว่าง
 - โรงเรียนบ้านหินดาด ตั้งอยู่ที่หมู่ 17 บ้านหินดาด
 - โรงเรียนบ้านห้วยจรเข้ม(ขยายโอกาส) ตั้งอยู่ที่หมู่ 19 บ้านห้วยจรเข้มตะวันออก
- 3) โรงเรียนมัธยมศึกษา มีจำนวน 1 แห่ง คือ
 - โรงเรียนปราสาทวิทยาคม ตั้งอยู่ที่หมู่ 14 บ้านปราสาทใต้

2. สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยจรเข้มั่ง ตั้งอยู่ที่บ้านห้วยจรเข้มั่งตะวันออก หมู่ 19
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหินดาด ตั้งอยู่ที่บ้านหินดาด หมู่ 1

3. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง มีเส้นทางคมนาคม

- ถนนทางหลวงแผ่นดิน 1 สาย (ถนนสายด้านขุนทด-ลำน้ำรายณ์)
- ทางหลวงชนบท 3 สาย
- ทางหลวง อบจ. 2 สาย

2. การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้ และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาก็กับชุมชน และยังมีบางส่วนที่ยังไม่ครบทุกหลังคาเรือน ในส่วนที่เป็นบ้านสร้างขึ้นใหม่ และอยู่ห่างไกลจากหมู่บ้านเดิม

ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมเป็นหลัก ซึ่งเอื้ออำนวยต่ออุตสาหกรรม การเกษตร เช่น การทำนาข้าว การทำไร่อ้อย ไร่มันสำปะหลัง ไร่ข้าวโพด

- ข้าวปลูกมากใน หมู่ 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 21, 22
- มันสำปะหลังปลูกมากใน หมู่ 2, 5, 6, 10, 17, 21
- ข้าวโพดปลูกมากใน หมู่ 2, 6, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 21
- อ้อยปลูกมากใน หมู่ 1, 5, 9, 10, 13, 14, 17, 18, 21, 22

2. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจพอเพียง(ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ) รวมทั้งสิ้น 24 หมู่บ้าน

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดย เฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input checked="" type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน	163 ครัวเรือน 1,796 ไร่	378 กก./ไร่	1,130 บาท/ไร่	2,856 บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	2,024 ครัวเรือน 18,979 ไร่	508 กก./ไร่	1,870 บาท/ไร่	3,30 บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวนพริก	22 ครัวเรือน 97 ไร่	กก./ไร่	บาท/ ไร่	บาท/ไร่
	สวนมะนาว	2 ครัวเรือน 1 ไร่	100 กก./ไร่	100,000 บาท/ ไร่	20,000 บาท/ไร่
	สวนผักชี	35 ครัวเรือน 60 ไร่	400 กก./ไร่	6,500 บาท/ ไร่	1,200 บาท/ไร่
	สวนมะเขือ	10 ครัวเรือน 30 ไร่	500 กก./ไร่	2,000 บาท/ ไร่	4,000 บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่อ้อย	891 ครัวเรือน 9,498 ไร่	5,400 กก./ไร่	3,200 บาท/ไร่	6,200 บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด	1,371 ครัวเรือน 19,528 ไร่	700 กก./ไร่	2,950 บาท/ไร่	5,300 บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง	2 ครัวเรือน 3.5 ไร่	3,000 กก./ไร่	3,500 บาท/ไร่	6,000 บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปดระบุ	1,627 ครัวเรือน 19,936 ไร่	2,300 กก./ไร่	2,400 บาท/ไร่	4,100 บาท/ไร่
2.4) อื่นๆ	<input checked="" type="checkbox"/> อื่นๆ โปดระบุ หมองแดง	25 ครัวเรือน 45 ไร่	400 กก./ไร่	2,000 บาท/ไร่	12,000 บาท/ไร่

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปดระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓				
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
<input type="checkbox"/> 1. แม่น้ำ						
<input type="checkbox"/> 2. ห้วย/ลำธาร	มาก	-	✓ (20 หมู่)	-	✓ (18)	-
<input type="checkbox"/> 3. คลอง		-	✓ (15 หมู่)	-	✓ (11)	-
<input type="checkbox"/> 4. หนองน้ำ/บึง		-	✓ (10 หมู่)	-	✓ (9)	-
<input type="checkbox"/> 5. น้ำตก		-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(โปดระบุ)						
6.1)						
6.2)						

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
<input type="checkbox"/> 1. แก้มลิง		-	✓ (2)	-	✓ (2)	-
<input type="checkbox"/> 2. อ่างเก็บน้ำ		-	✓ (6)	-	✓ (6)	
<input type="checkbox"/> 3. ฝาย		-	✓ (7)	-	✓ (7)	
<input type="checkbox"/> 4. สระ		-	✓ (15)	-	✓ (19)	
<input type="checkbox"/> 5. คลอง ชลประทาน		-	✓ (7)	-	✓ (7)	
<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(โปรดระบุ) 6.1) 6.2)						
4.1 บ่อบาดาล สาธารณะ	✓ (5)		✓ (11)		✓ (11)	
4.2 บ่อน้ำตื้น สาธารณะ	✓ (5)		✓ (9)		✓ (7)	
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น)	✓ (3)		✓ (10)		✓ (10)	
4.4 ระบบประปา (การ ประปาส่วนภูมิภาค)						
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓ (5)		✓ (7)		✓ (6)	
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						

3. อุตสาหกรรม

ในเขตรับผิดชอบมีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 1 แห่ง และประชาชนในตำบลบางหมู่บ้าน ได้ประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือนเพื่อเสริมรายได้ด้วยการ ตีหินทรายแดงที่มีอยู่ตามบ่อหินที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ซึ่งใช้ในการตกแต่ง อาคารบ้านเรือน และการจัดสวน

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลหินดาด มีการนับถือศาสนาพุทธ

2. ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีแห่เทียนพรรษา
- งานสืบสารประเพณีสงกรานต์ยอดปราสาท ณ บ้านปราสาท
- งานสืบสารประเพณีลอยกระทง

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษถิ่น

ในตำบลหินดาดมีภาษาถิ่นคือภาษาโคราชและภาษาอีสาน

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

แหล่งน้ำ/ป่าไม้

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำห้วย มีจำนวน 8 สาย

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย มีจำนวน 7 แห่ง

- บ่อน้ำตื้น มีจำนวน 31 แห่ง

- สระน้ำ มีจำนวน 48 แห่ง

- คลอง มีจำนวน 8 แห่ง

- บ่อบาดาล มีจำนวน 35 แห่ง

- เขื่อน มีจำนวน 3 แห่ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายใต้องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 13,635 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านรายได้หรือภาษี

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

- n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านมา 14 หมู่บ้าน จากทั้งหมด 24 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มได้ตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 14 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านหินดาด	928	35
บ้านท่าซี้เหล็ก	931	35
บ้านห้วยจรเข้ม	699	25
บ้านกุดนางทอง	558	20
บ้านค่ายทะยิง	1,157	50
บ้านหินดาดตะวันออก	567	20
บ้านปราสาทใต้	812	30
บ้านพุนทอง	638	25
บ้านหินดาดเหนือ	1,453	50
บ้านห้วยจรเข้มรุ่งเรือง	624	25
บ้านห้วยจรเข้มตะวันออก	552	20
บ้านท่าซี้เหล็ก 2	546	20
บ้านกุดพญา	679	25
บ้านปราสาททอง	555	20
รวม	10,699	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-2 ตุลาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 32.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.8 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 37.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

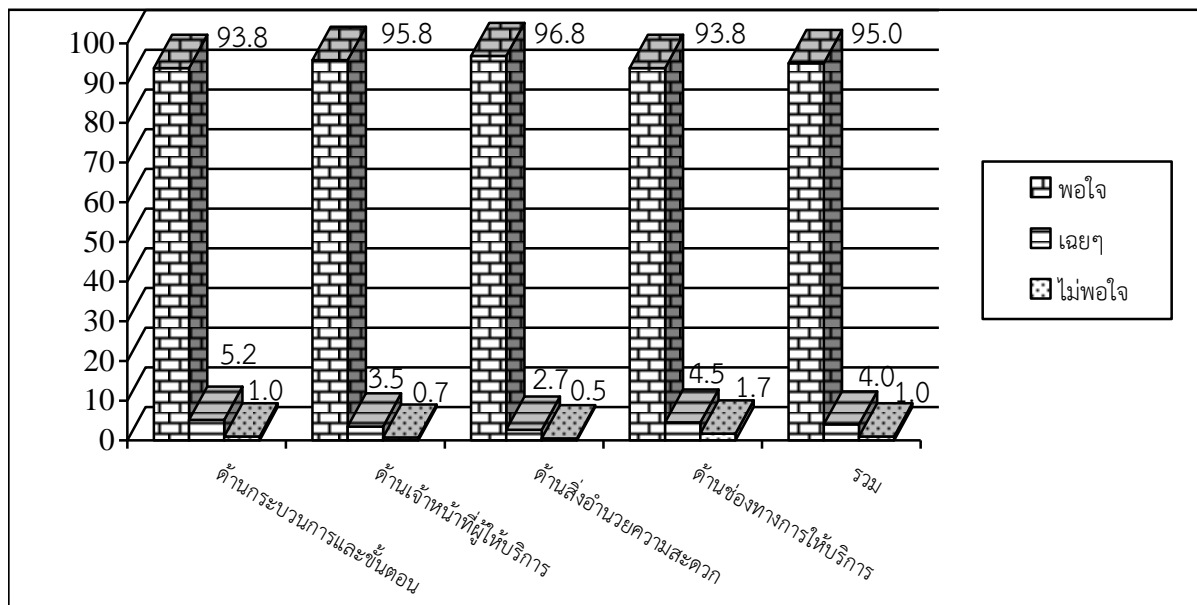
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	182	45.5
	หญิง	218	54.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	22	5.5
	18-30 ปี	43	10.7
	31-45 ปี	128	32.0
	46-60 ปี	138	34.5
	61 ปีขึ้นไป	69	17.3
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	148	37.0
	มัธยมศึกษา	167	41.8
	อนุปริญญา	22	5.5
	ปริญญาตรี	58	14.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.2
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	53	13.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	3	0.7
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	44	11.0
	นักเรียน นักศึกษา	36	9.0
	รับจ้างทั่วไป	68	17.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	2.7
	เกษตรกร	175	43.8
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย	120	30.0
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	120	30.0
	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	80	20.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	80	20.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	375	93.8	21	5.2	4	1.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	383	95.8	14	3.5	3	0.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	387	96.8	11	2.7	2	0.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	375	93.8	18	4.5	7	1.7
รวม	380	95.0	16	4.0	4	1.0

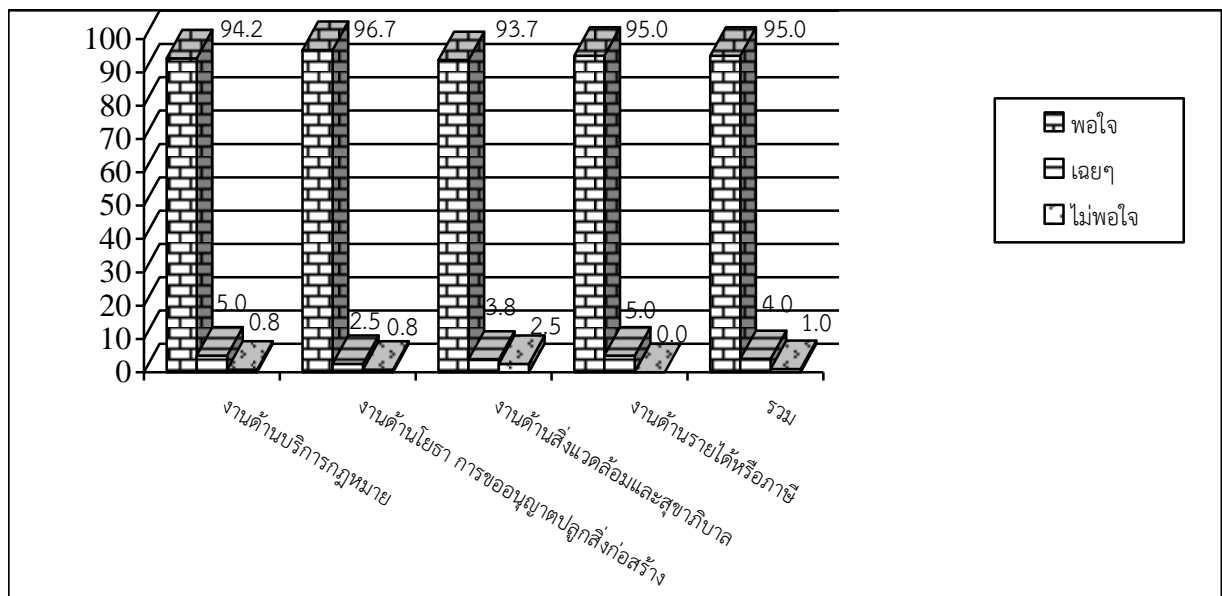


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	113	94.2	9	6	5.0	1	0.8
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	116	96.7	10	3	2.5	1	0.8
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	75	93.7	9	3	3.8	2	2.5
งานด้านรายได้หรือภาษี	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
รวม	380	95.0	9	16	4.0	4	1.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

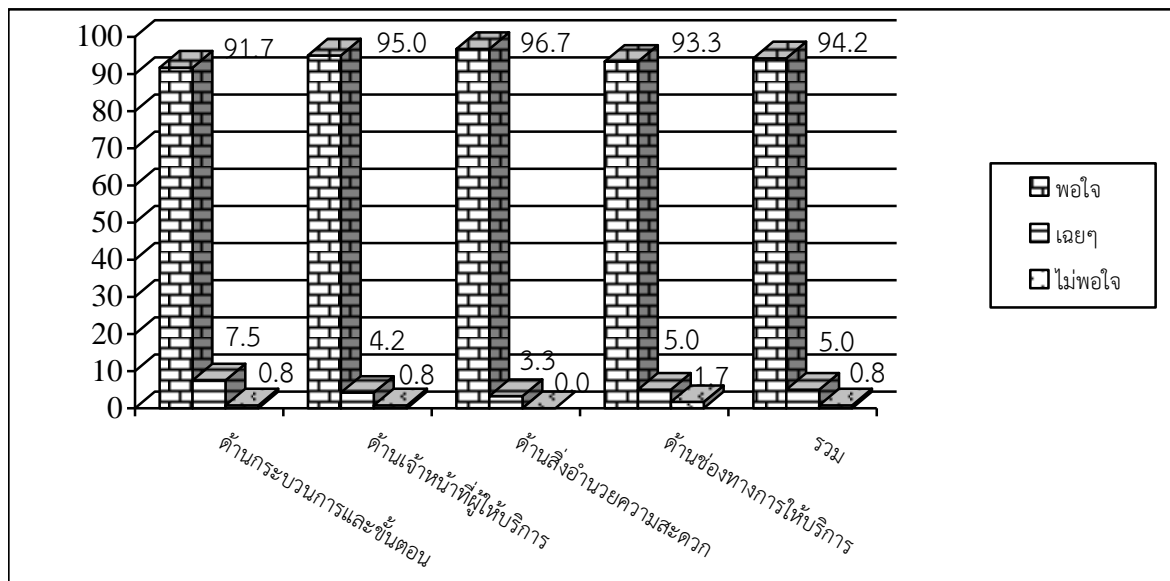
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และ แผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน

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



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 93.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	110	91.7	9	7.5	1	0.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	106	88.3	12	10.0	2	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	111	92.5	8	6.7	1	0.8
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	113	94.2	7	5.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	108	90.0	10	8.3	2	1.7
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	110	91.7	9	7.5	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	5	4.2	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	115	95.8	5	4.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 94.2 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

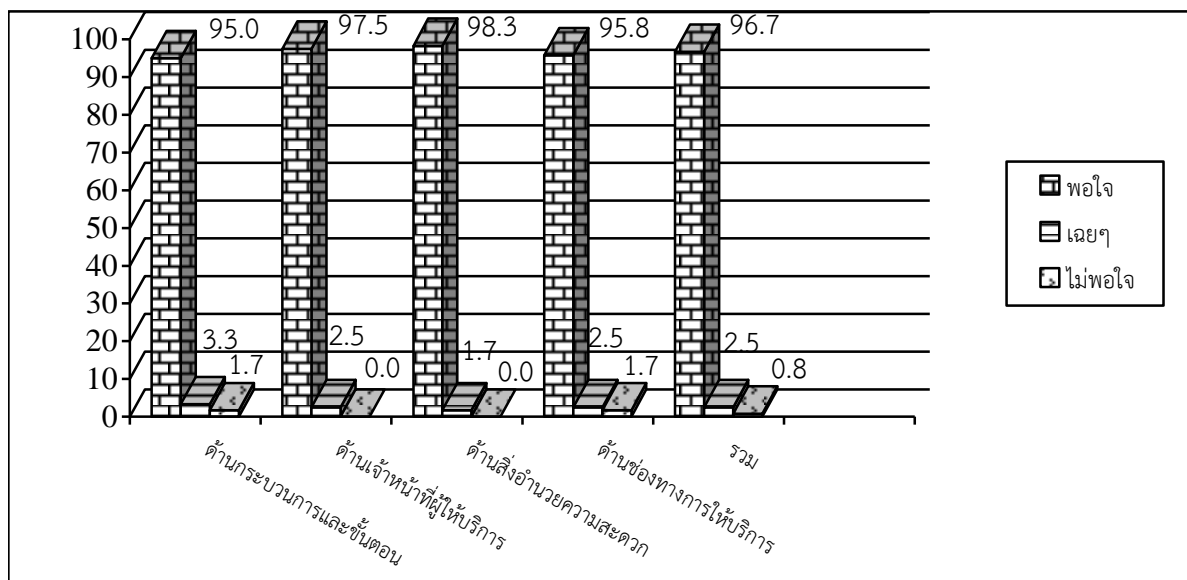
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	113	94.2	6	5.0	1	0.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	108	90.0	8	6.7	4	3.3
รวมเฉลี่ย	112	93.3	6	5.0	2	1.7

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

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



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

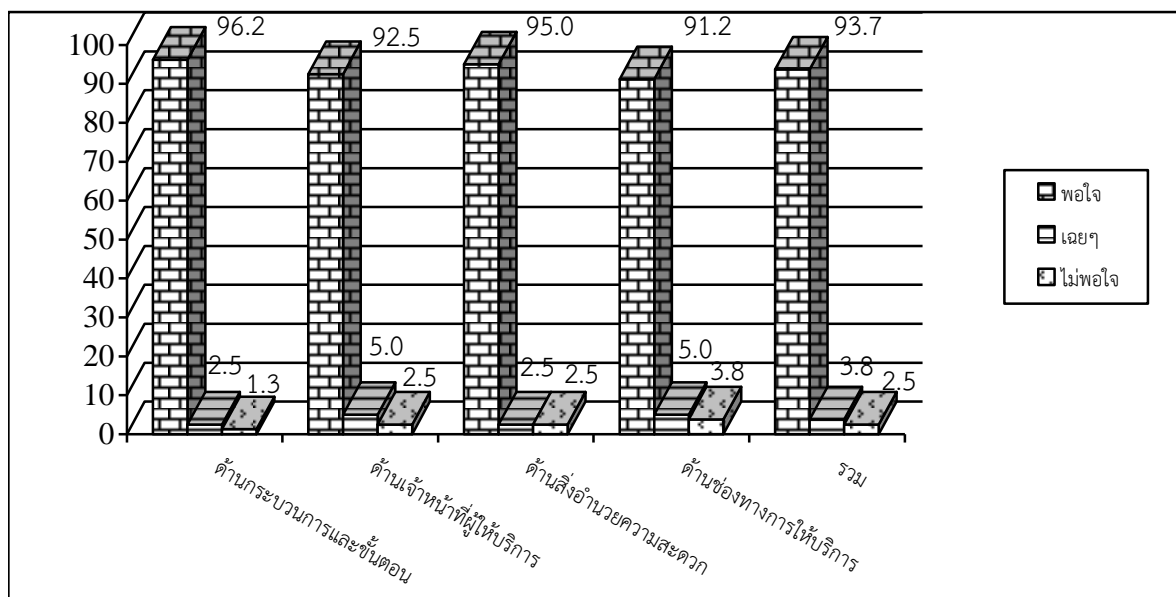
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	115	95.8	3	2.5	2	1.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	77	96.2	2	2.5	1	1.3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	73	91.2	4	5.0	3	3.8
รวมเฉลี่ย	75	93.7	3	3.8	2	2.5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.7	0	0.0	1	1.3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	75	93.7	3	3.8	2	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	77	96.2	2	2.5	1	1.3
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.2	2	2.5	1	1.3

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75	93.7	4	5.0	1	1.3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73	91.2	5	6.3	2	2.5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	77	96.2	2	2.5	1	1.3
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	71	88.7	5	6.3	4	5.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	74	92.5	4	5.0	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.2	1	1.3	2	2.5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	2	2.5	1	1.3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	4	5.0	1	1.3
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	72	90.0	2	2.5	6	7.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	2	2.5	4	5.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

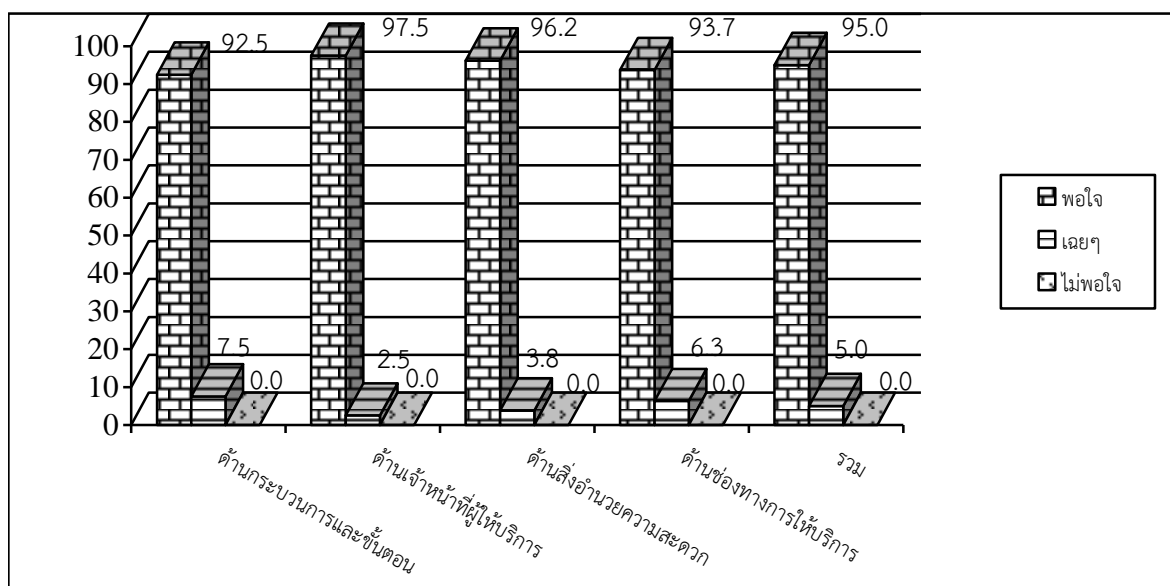
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	74	92.5	4	5.0	2	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	4	5.0	3	3.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	71	88.7	5	6.3	4	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	4	5.0	4	5.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	75	93.7	3	3.8	2	2.5
รวมเฉลี่ย	73	91.2	4	5.0	3	3.8

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	71	88.7	9	11.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	73	91.2	7	8.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	93.7	5	6.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.7	5	6.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	7	8.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรส่งเสริมให้ความรู้และบริการให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางในเรื่องที่เกี่ยวข้องและเรื่องที่ต้องรู้แก่ประชาชน

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการซ่อมแซมถนนเส้นที่ชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ หรือทำถนนใหม่ เพื่อความสะดวกของประชาชน และส่งเสริมให้ความรู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้อง

4.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรรักษาความสะอาด ความปลอดภัย ความสวยงามอย่างสม่ำเสมอ

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมให้ความรู้และมีการจัดบุคลากรให้บริการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และอื่นๆ นอกสถานที่

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 14 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ระหว่างวันที่ 1-2 ตุลาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 32.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 37.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 93.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 94.2 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็น ร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบล หินตาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรส่งเสริมให้ความรู้และบริการให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางในเรื่องที่เกี่ยวข้องและเรื่องที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการซ่อมแซมถนนเส้นที่ชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ หรือทำถนนใหม่ เพื่อความสะดวกของประชาชน และส่งเสริมให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

4.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรรักษาความสะอาด ความปลอดภัย ความสวยงามอย่างสม่ำเสมอ

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมให้ความรู้และมีการจัดบุคลากรให้บริการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และอื่นๆ นอกสถานที่

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด. (2565). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

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"/> 61 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป |
| | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง |
| | 9. <input type="checkbox"/> ว่างงาน | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานด้านบริการกฎหมาย | |
| | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | |
| | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | |
| | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านรายได้หรือภาษี | |

ตอนที่ 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					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....