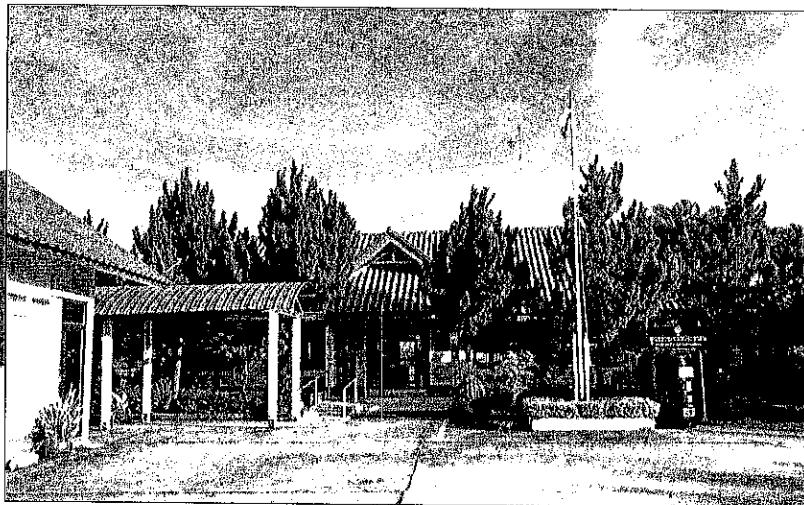




รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอน  
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๒



โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวิ瓜นนครราชสีมา



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

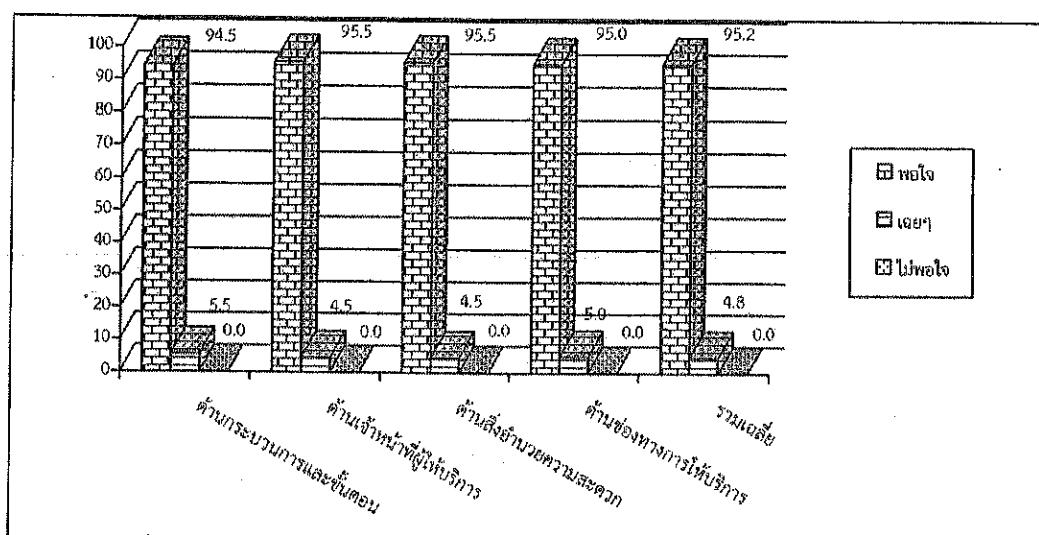
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอน อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอน อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านซึ่งทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอน ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 366 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 12 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอน ระหว่างวันที่ 7-8 สิงหาคม พ.ศ. 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการท้องค์การบริหารส่วนตำบลดอน พบร้า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 57.2 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 42.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 53.2 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 26.8 และประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.8

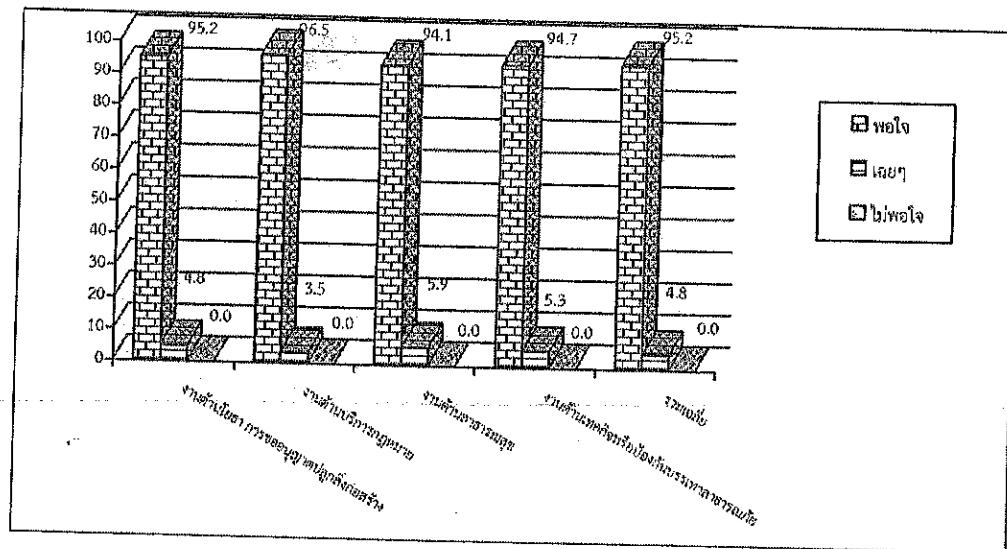
**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอน  
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมและรายด้าน**

1. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอน อำเภอปักธงชัย จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ  
95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน  
คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้าน<sup>ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ</sup>  
รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอน  
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมและรายด้าน

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบร้า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 96.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.2 (10 คะแนน) งานด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 94.7 (9 คะแนน) และ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.1 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

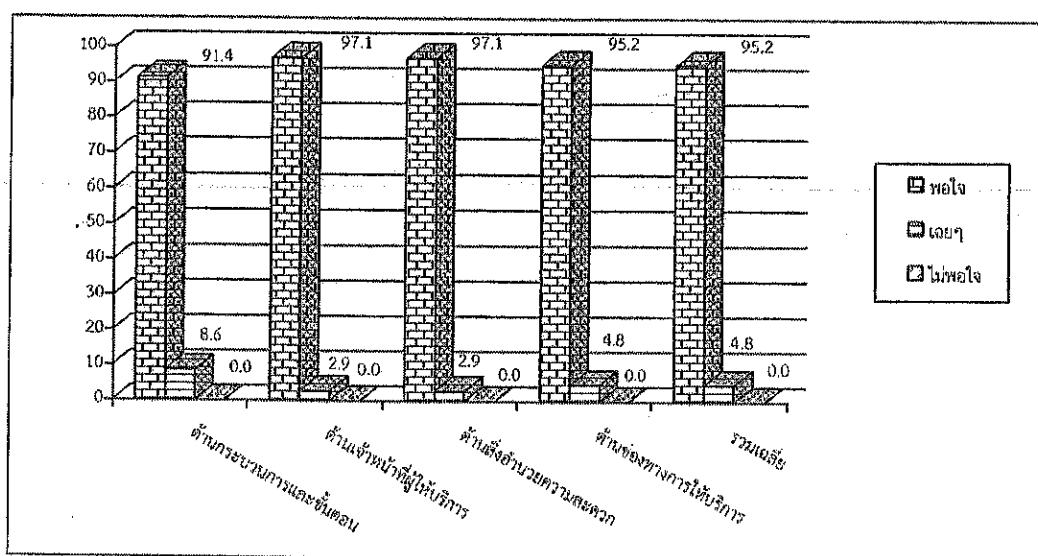


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่ไม่ต้องการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลดตอน อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลดอน อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

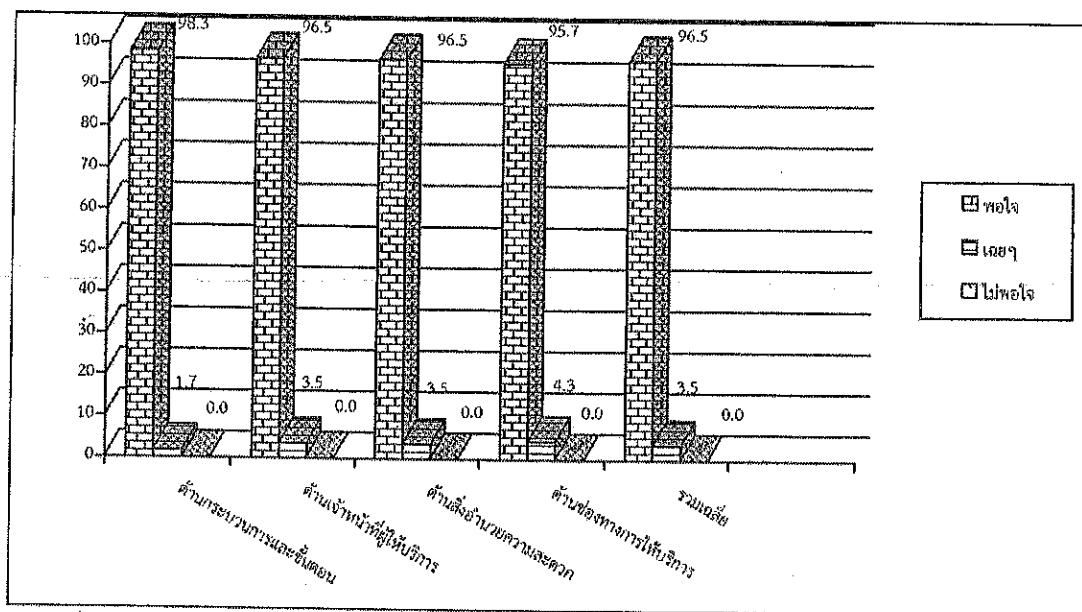
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลดอน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน  $\frac{1}{2}$  ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ดูแลให้บริการ และด้านสื่อสารนายความระหว่างร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอนร้อยละ 91.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลดอน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

## 2. งานด้านบริการกฎหมาย

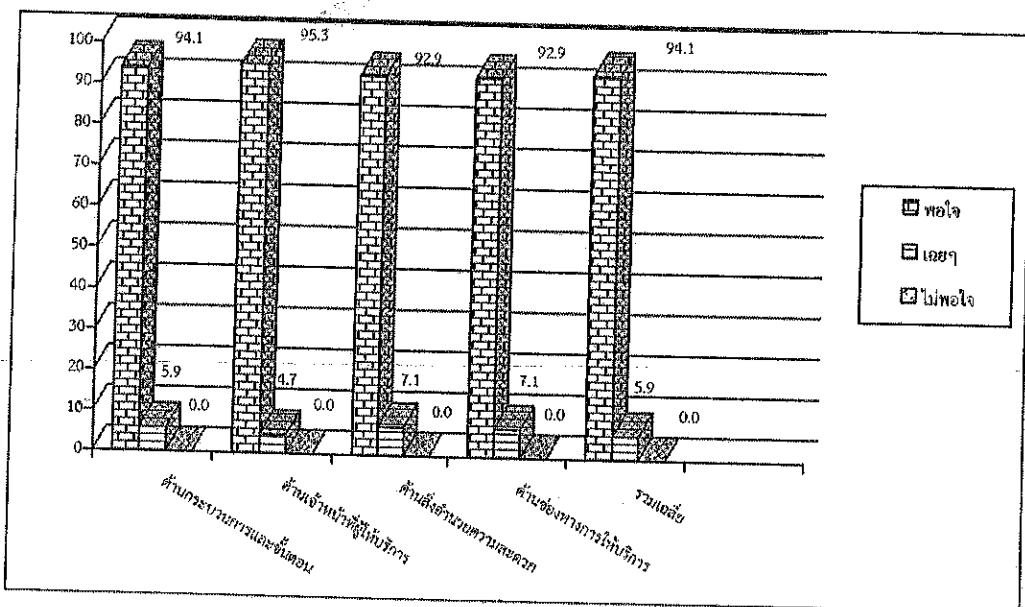
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอน งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาเป็นจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอน  
งานด้านบริการกฎหมาย

### 3. งานด้านสาธารณสุข

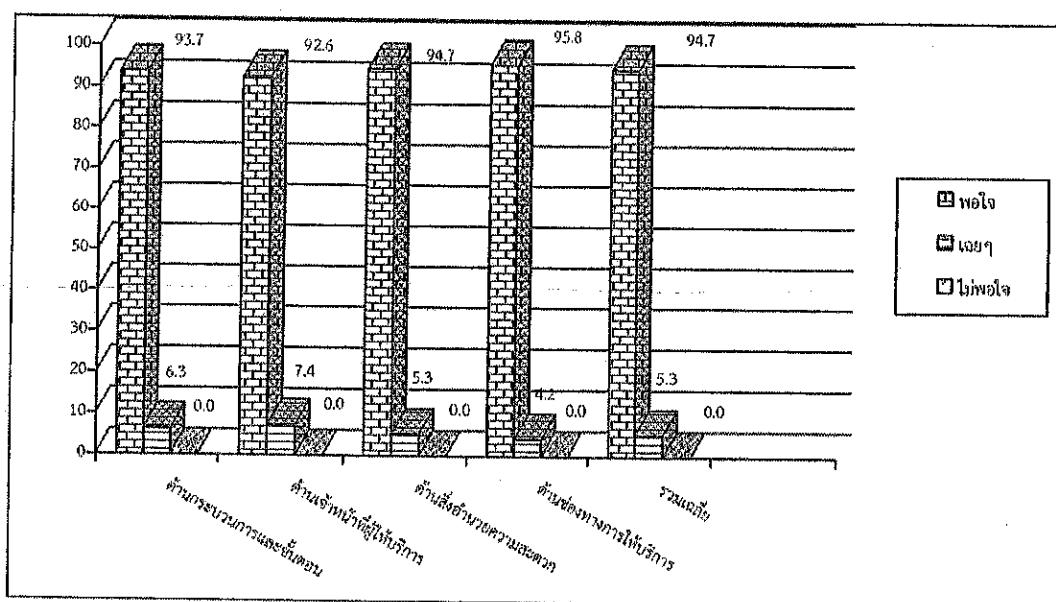
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้อน งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 94.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.1 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนความสะอาด และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้อน  
งานด้านสาธารณสุข

#### 4. งานด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

โดยภาพรวมและรายด้าน พบร้า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอน งานด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอน  
งานด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

## ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาหมู่บ้าน ดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงช่องแซนกันน้ำรุชระ เป็นหลุมเป็นบ่อ ทำรูดเสียหาย สร้างให้การสูญเสียของประชาชนเกิดความไม่สงบภายใน และอาจเกิดอันตรายได้
2. ควรมีการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามทางถนนที่ใช้ในการสัญจร ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติและมีแสงสว่างเพียงพอเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยท่อระบายน้ำและทรัพย์สินของประชาชน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอน

อำเภอปักธงชัย จังหวัดนราธิวาส ประจำปี พ.ศ. 2562

สถานที่สำรวจ..... วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาส ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ <sup>\*</sup>  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาส

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าช้อคาวนต์อิปเน็ต)

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.  ศัษษายดี/อาชีพอิสระ

5.  นักเรียน/นักศึกษา

6.  รับจ้างทั่วไป

7.  แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นาย翁

8.  เกษตรกร/ประมง

9.  ว่างงาน

10.  อื่นๆ (ระบุ).....

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

1.  งานด้านนโยบาย การข้อมูลทางบุคคลสิ่งก่อสร้าง

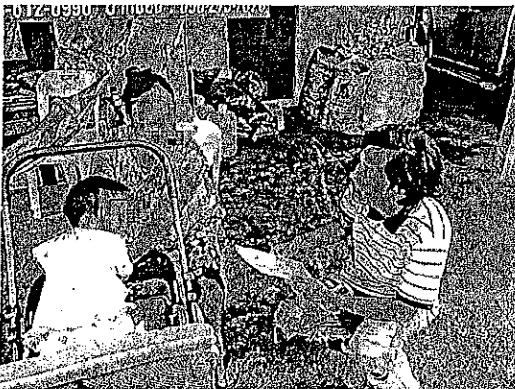
2.  งานด้านบริการกฎหมาย

3.  งานด้านสาธารณสุข

4.  งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใช้ ◎	ค่อนข้าง พอใช้ ◎	เฉย ๆ ◎	ไม่ต่ออย พอใช ◎	ไม่พอใจ ◎
1. ด้านกระบวนการ/ <u>ชั้นตอนการให้บริการ</u>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่สูงยากซับซ้อน และมีความเคลื่อนตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
1.5 ความ晦涩ยากที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กวิจามารยาห์ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับบริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
2.3 ความอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนพี่น้องราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ทำประโภชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ดีไซน์ของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกความลับดูแล เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระบบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ					
3.7 ป้ายชื่อหน่วยงานที่ดูดึงดูด注意การ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความสดใหม่แข็งเ الحديدจ่าย					
3.8 ความพอดีต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ศูนย์ข้อมูลเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จดบริการขอสำเนาบัตรประชาชน โทรศัพท์/โทรศัพท์ หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการฝ่ายออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการโดยรวม					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					
5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อกำปรับปรุง					
5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....					
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อกำปรับปรุง.....					





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชสีมา

ที่ ๔๐๑ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. รศ.ดร.ชัยตตรัย	ยะสวัสดิ์	๑๐. นายอิศริย์	เดชตามนท์
๒. รศ.ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	๑๑. พศ.พันธ์เรศ	ธรรมสอน
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร์	ชัยสาร	๑๒. นายพิทักษ์ชัย	เดชอุดม
๔. นางสาววรรณษา	แสนลำ	๑๓. นายวนิด	อ่างสุวรรณ
๕. รศ.ดร.สุริมล	ตั้งประเสริฐ	๑๔. นายไกรศักดิ์	รักพินิจ
๖. ผศ.ดร.โซติมา	ไชยวัชร์	๑๕. นางสาวน้ำจื้า	มนดา
๗. ผศ.ตุลา	คงกฤต มโนรัตน์	๑๖. นางรุจิรา	วิกรรมย์
๘. ดร.จิรพัฒน์	โทพล		
๙. นางสาวอัญชลี	พรามจร		

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

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๒

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวี วัชระเกียรติศักดิ์ )  
รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และการวิจัย  
รักษาการแทนอธิการบดี