



องค์การบริหารส่วนตำบลจันทึก
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

รายงานผลการสำรวจ และประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 6 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (6) งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 17,960 คน ชาย 8,956 คน หญิง 9,004 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 8,243 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z = 2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ 2567) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.84 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.81 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.77 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.75 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

5. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.79 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

6. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.82 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

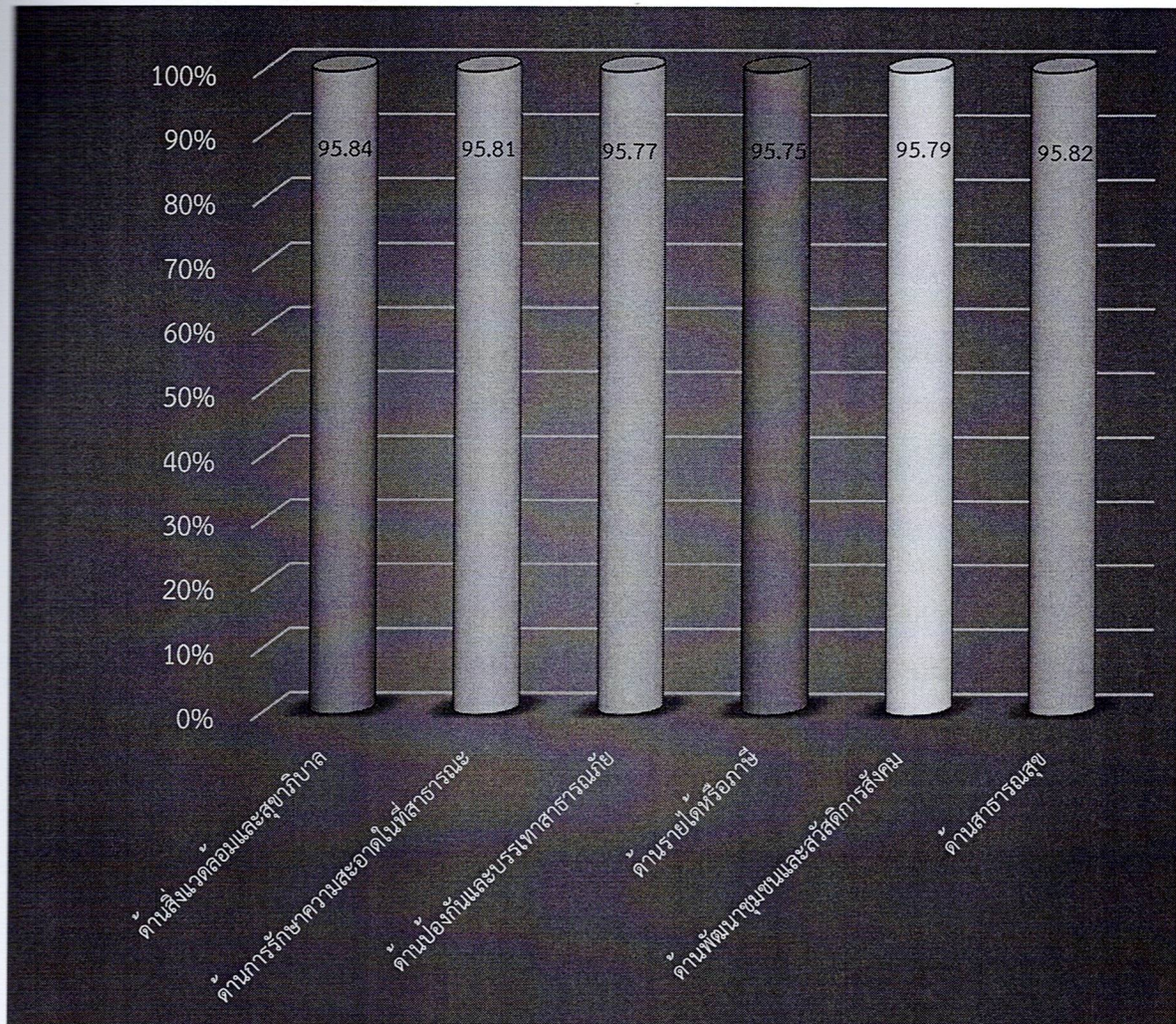
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 6 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.80 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.84	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.81	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.77	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	95.75	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.79	10	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.82	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.80	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีบริหารจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 17,960 คน ชาย 8,956 คน หญิง 9,004 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 8,243 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ ค่ะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 45.5 ด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 33 รองลงมา ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 24 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 18 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 12.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.5 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวไร่ ร้อยละ 65.5 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 13 นักศึกษา ร้อยละ 6 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ และพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 5 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4 และข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 65.5 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 13 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 7.5 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 5.5 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.5 ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 2.5 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 60 รองลงมา มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 17.5 มีรายได้ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 8 มีรายได้ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 7 มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป ร้อยละ 4.5 และไม่มีรายได้ ร้อยละ 3 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2567 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 95

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 95 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	45.5
หญิง	54.5
รวม	100 (390)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	6.5
20-29 ปี	12.5
30-39 ปี	18
40-49 ปี	24
50-59 ปี	33
60 ปีขึ้นไป	6
รวม	100 (390)
ศาสนา	
พุทธ	100
อิสลาม	0
คริสต์	0
อื่นๆ	0
รวม	100 (390)
อาชีพ	
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน	5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	65.5
รับจ้างทั่วไป	13
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	5
นักศึกษา	6
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	1.5
อาชีพอื่นๆ	0
รวม	100 (390)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	2.5
ประถมศึกษา	65.5
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	13
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	5.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	7.5
ปริญญาตรี	4.5
ปริญญาโทขึ้นไป	1.5
รวม	100 (390)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	3
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17.5
5,001-10,000 บาท	60
10,001-15,000 บาท	8
15,001-20,000 บาท	7
20,001 บาทขึ้นไป	4.5
รวม	100 (390)
การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	
ไม่เคยเข้าร่วม	5
เคยเข้ากิจกรรม	95
รวม	100 (390)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	5
เคยทำ	95
รวม	100 (390)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (4)



4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ
- (3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดย มีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้านคือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ผู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.84 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

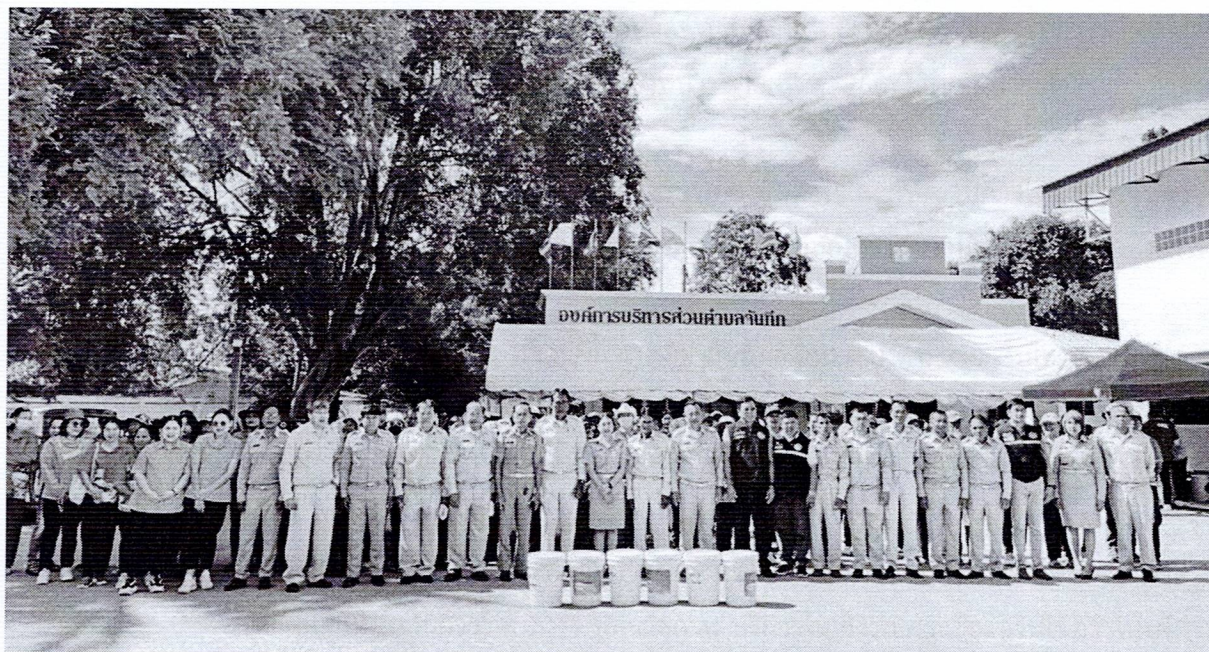
คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.1	75.3	3	1.6	0	100 (390)
	95.4					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.2	75.5	2.8	1.5	0	100 (390)
	95.7					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติบโตในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.2	75.8	2.6	1.4	0	100 (390)
	96					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.2	75.7	2.6	1.5	0	100 (390)
	95.9					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.4	75.8	2.4	1.4	0	100 (390)
	96.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	20.22	75.62	2.68	1.48	0	100 (390)
	95.84					

Std. Deviation (SD) = 0.6025 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมาความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 95.7 และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.84 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.5 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (5)



ภาพที่ 4.6 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (6)



4.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.81 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.4	75.6	2.6	1.4	0	100 (390)
	96					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ บ้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความคิดเห็น	20.3	75.5	2.7	1.5	0	100 (390)
	95.8					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.1	75.5	2.9	1.5	0	100 (390)
	95.6					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่ที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.4	75.7	2.5	1.4	0	100 (390)
	96.1					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.3	75.25	2.75	1.7	0	100 (390)
	95.55					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	20.30	75.51	2.69	1.50	0	100 (390)
	95.81					

Std. Deviation (SD) = 0.5847 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.3 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.55 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิกร อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.81 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)



ภาพที่ 4.7 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (7)



ภาพที่ 4.8 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (8)



4.2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ
 - 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน
 - 5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน
- ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิ อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.77 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.5	75.65	2.4	1.45	0	100 (390)
	96.15					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.4	75.5	2.6	1.5	0	100 (390)
	95.9					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.3	75.5	2.7	1.5	0	100 (390)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.3	2.8	1.6	0	100 (390)
	95.6					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอปท. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.2	75.2	2.9	1.7	0	100 (390)
	95.4					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	20.34	75.43	2.68	1.55	0	100 (390)
	95.77					

Std. Deviation (SD) = 0.5972 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ร้อยละ 96.15 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุดมภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิกร อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.77 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.9 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิกร อำเภอบางบาล (9)



4.2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึง การมี การจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.75 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.4	75.85	2.45	1.3	0	100 (390)
	96.25					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.2	75.3	2.9	1.6	0	100 (390)
	95.5					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.2	75.6	2.8	1.4	0	100 (390)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.4	75.6	2.6	1.4	0	100 (390)
	96					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20	75.2	2.9	1.9	0	100 (390)
	95.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	20.24	75.51	2.73	1.52	0	100 (390)
	95.75					

Std. Deviation (SD) = 0.6148 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ร้อยละ 96.25 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.75 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.10 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (10)

ชื่อเรื่อง : ประกาศ การขยายกำหนดเวลาดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ประจำปี พ.ศ.2567
 ชื่อไฟล์ : 27694770u36025.jpg



ประกาศขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์
เรื่อง การขยายกำหนดเวลาดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562
ประจำปี พ.ศ. 2567

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง ขยายกำหนดเวลาดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วน รวมถึงบรรเทาภาระภาษีให้ผู้เสียภาษีมีเวลาชำระภาษีมากขึ้น จึงเห็นควรดำเนินการตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องขยายกำหนดเวลาดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เฉพาะการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นการทั่วไปออกไปอีก ๒ เดือน นั้น

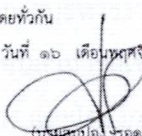
องค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ จึงออกประกาศให้ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ทราบถึงกรอบระยะเวลาในการดำเนินการจัดเก็บภาษี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายการ	ระยะเวลาจากเดิม	ระยะเวลาที่ขยาย
๑ การแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภ.ด.ส.๖-๗-๘ คำอธิบายแนบ	ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	ภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๗
๒ การชำระภาษีตามแบบแจ้งการประเมิน	ภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๗	ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗
๓ การผ่อนชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	(๑) งวดที่หนึ่ง ภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ (๒) งวดที่สอง ภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ (๓) งวดที่หนึ่ง ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗	(๑) งวดที่หนึ่ง ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ (๒) งวดที่สอง ภายในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ (๓) งวดที่หนึ่ง ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗
๔ การมีหนังสือแจ้งเตือนผู้เสียภาษีที่มีภาษีค้างชำระ	ภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗	ภายในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗
๕ การแจ้งรายการภาษีค้างชำระให้สำนักงานที่ดินหรือสำนักงานที่ดินสาขา	ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗	ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

หากมีข้อสงสัยประการใด สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ โทร. ๐-๔๔๗๕-๖๑๘๘๗ , ๐-๔๔๗๕-๖๑๘๘๘

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖


 (นายสมพงษ์ รอดคุ้ม)
 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์



4.2.5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.79 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.2	75.6	2.7	1.5	0	100 (390)
	95.8					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.35	75.6	2.65	1.4	0	100 (390)
	95.95					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.2	75.4	2.95	1.45	0	100 (390)
	95.6					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.9	2.5	1.3	0	100 (390)
	96.2					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.2	75.2	2.9	1.7	0	100 (390)
	95.4					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	20.25	75.54	2.74	1.47	0	100 (390)
	95.79					

Std. Deviation (SD) = 0.5990 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

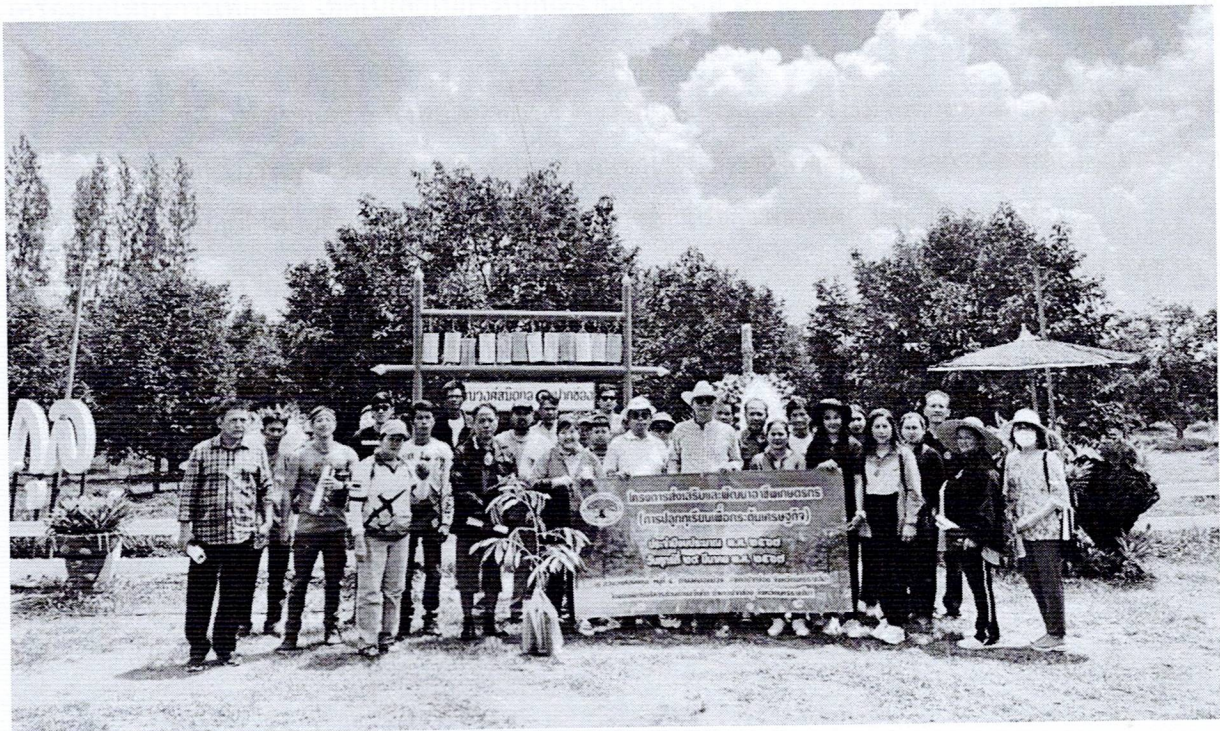
ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.6 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจนมากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 95.95 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.79 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.11 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (11)



ภาพที่ 4.12 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (12)



4.2.6 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการ จัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มี อุตสาหกิจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความ สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทาง ลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่ เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึง การมี การจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของ องค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.82 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.2	75.2	2.9	1.7	0	100 (390)
	95.4					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.3	75.6	2.7	1.4	0	100 (390)
	95.9					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.2	75.4	2.95	1.45	0	100 (390)
	95.6					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.7	2.5	1.5	0	100 (390)
	96					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.5	75.7	2.6	1.2	0	100 (390)
	96.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข	20.30	75.52	2.73	1.45	0	100 (390)
	95.82					

Std. Deviation (SD) = 0.6037 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.7 พอจะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตูรับความเห็น ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.82 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ภาพที่ 4.13 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (13)



ภาพที่ 4.14 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (14)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทึก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 17,960 คน ชาย 8,956 คน หญิง 9,004 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 8,243 ครัวเรือน ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการได้ดังนี้

ภาพที่ 5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง (1)



ภาพที่ 5.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง (2)



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.84 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.81 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.77 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.75 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(5) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.79 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(6) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.82 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 6 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.80 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
 โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567]

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
1	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.84	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.81	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.77	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	95.75	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.79	10	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.82	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.80	10	พึงพอใจมากที่สุด

5.2 ผลการประเมิน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผลการประเมินการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้สรุปผลดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.84)

2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ : ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.81)

3. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.77)

4. ด้านรายได้หรือภาษี : ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.75)

5. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.79)

6. ด้านสาธารณสุข : ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.82)

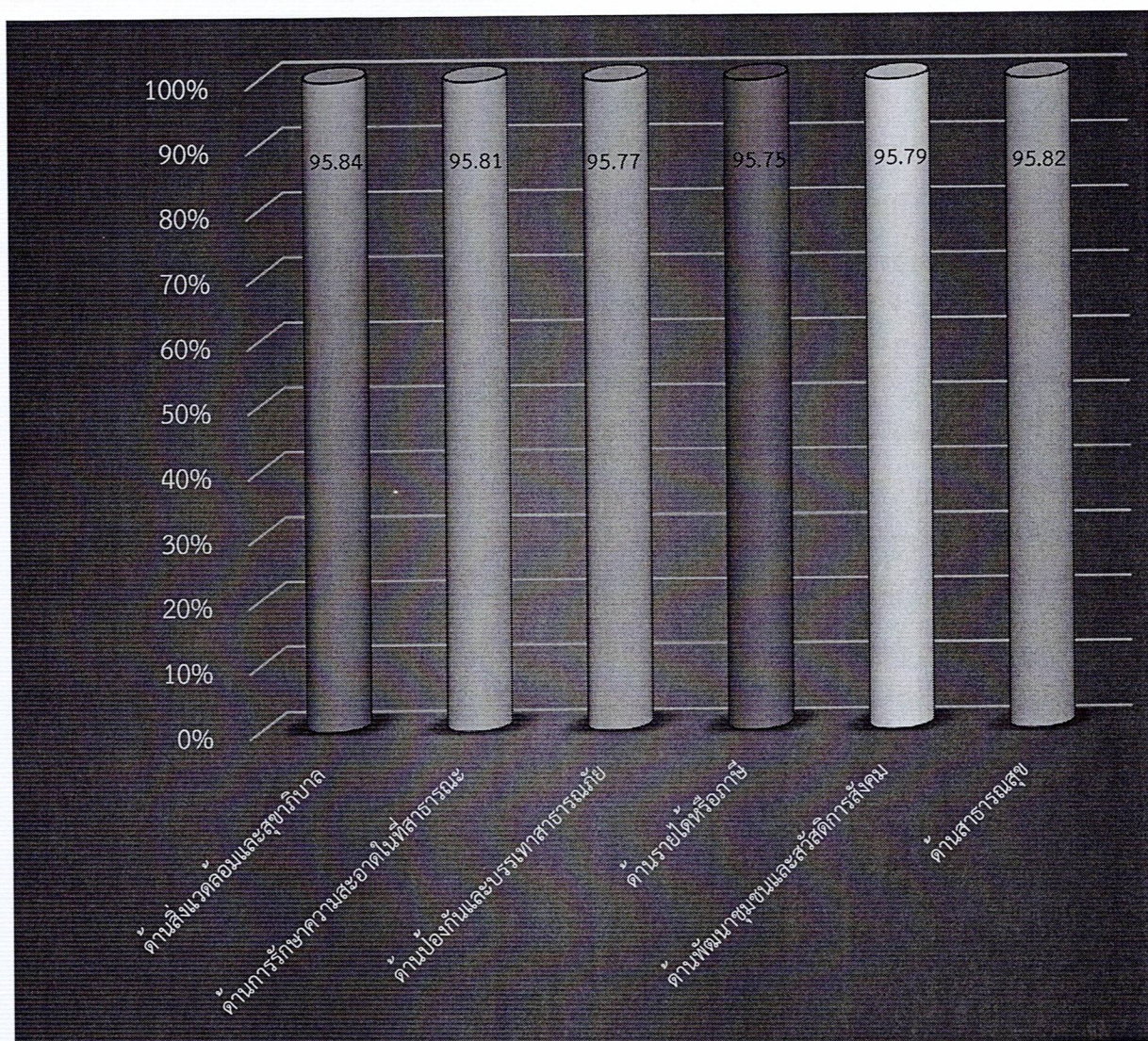
สรุป : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า : ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80)



COLA
 องค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
 โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจโครงการ



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.84 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไข ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 95.7 และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากรายงานความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ.2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ.2545-2564 โดยสถาบันพระปกเกล้า (2565: 9, 47-49, 192-199, 276-283) สรุปว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับการบริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 36.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 94.2 มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงรายปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2546 - 2564) พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้า ถนน และประปามากที่สุดในปี พ.ศ.2561 จากนั้นความพึงพอใจทั้งการบริการด้านไฟฟ้าและประปาจึงค่อย ๆ ลดลงในสองปีถัดมาและเพิ่มขึ้นอีกครั้งในปี พ.ศ.2564 ในขณะที่การบริการด้านถนนมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ.2564

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2565: 48) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.5 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.8 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุข และศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.1 และอันดับห้า โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 77.8

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 – 2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.5 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.8 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.4 และอันดับห้า โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 77.8

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2565: 47) สรุปว่า ในปีพ.ศ. 2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.0 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 54.4 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 61.7 อันดับสี่ การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.3 และอันดับห้า การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.5

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546-2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.0 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.40 อันดับสาม การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.30 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.50 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.70 (สถาบันพระปกเกล้า, 2565: 276-283)

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2565: 276-283) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.5 อันดับสอง ถนน



ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.8 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.1 และอันดับห้า โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 77.8

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมากที่สุด ร้อยละ 95.84 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.82 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.81 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.79 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.77 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.75 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ

ภาพที่ 5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (3)



5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่น ๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการด้านรายได้หรือภาษีน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับงานทั้ง 6 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทีก แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.ซ่อมแซมถนนภายในและระหว่างหมู่บ้าน เพื่อการสัญจรที่คล่องตัวมากขึ้น และช่วยลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณทางสาธารณะให้มากขึ้น
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เข้าร่วมดูแล/ประสานการจัดการน้ำประปาให้มีใช้อย่างเพียงพอและมีคุณภาพมากขึ้น
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพให้มากขึ้น
- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมในกลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้น เช่น การดูแลสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุ การส่งเสริมอาชีพในกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.ขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ช่วงของการเก็บภาษีท้องถิ่นให้หลากหลายมากขึ้น เช่น เสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางออนไลน์ รถประกาศตามหมู่บ้าน เป็นต้น
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เพิ่มจำนวนถังขยะในชุมชน
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.มีการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงลายอย่างสม่ำเสมอ
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.ประสานการขยายเขตการใช้ไฟฟ้าไปยังบริเวณพื้นที่เกษตรกรรมให้มากขึ้น
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในภาพรวมตลอดจนต้องการให้พนักงานมีจิตบริการสาธารณะ
- (11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจในมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนแสดงความต้องการให้พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น



5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่น ๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

ภาพที่ 5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทิก อำเภอบางช่อง (4)



องค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567]

ภาพที่ 5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (5)



ภาพที่ 5.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจันทน์ทิพย์ อำเภอปากช่อง (6)



COLA
ศูนย์พัฒนาการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น