



รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร
อำเภอบางสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร
อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2568

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

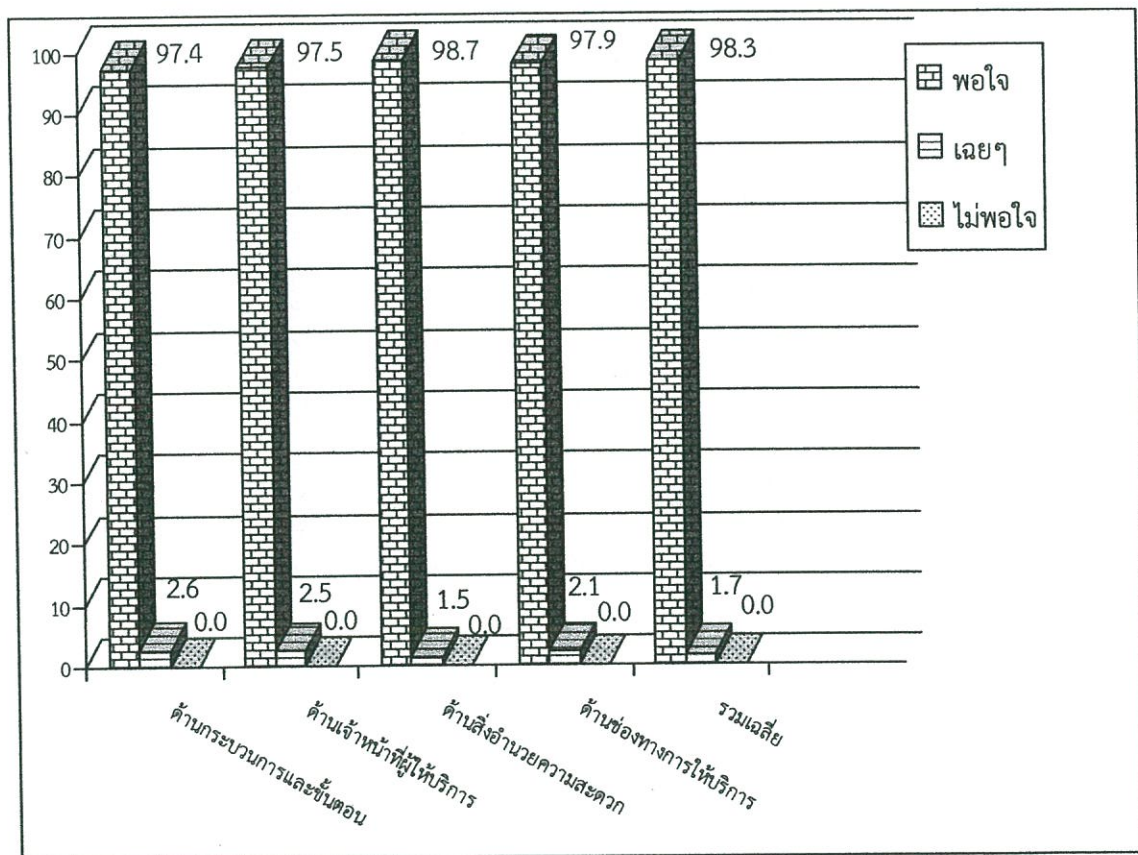
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 363 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 7 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ระหว่างวันที่ 25 - 26 สิงหาคม 2568 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และเพศชาย ร้อยละ 46.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 31.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

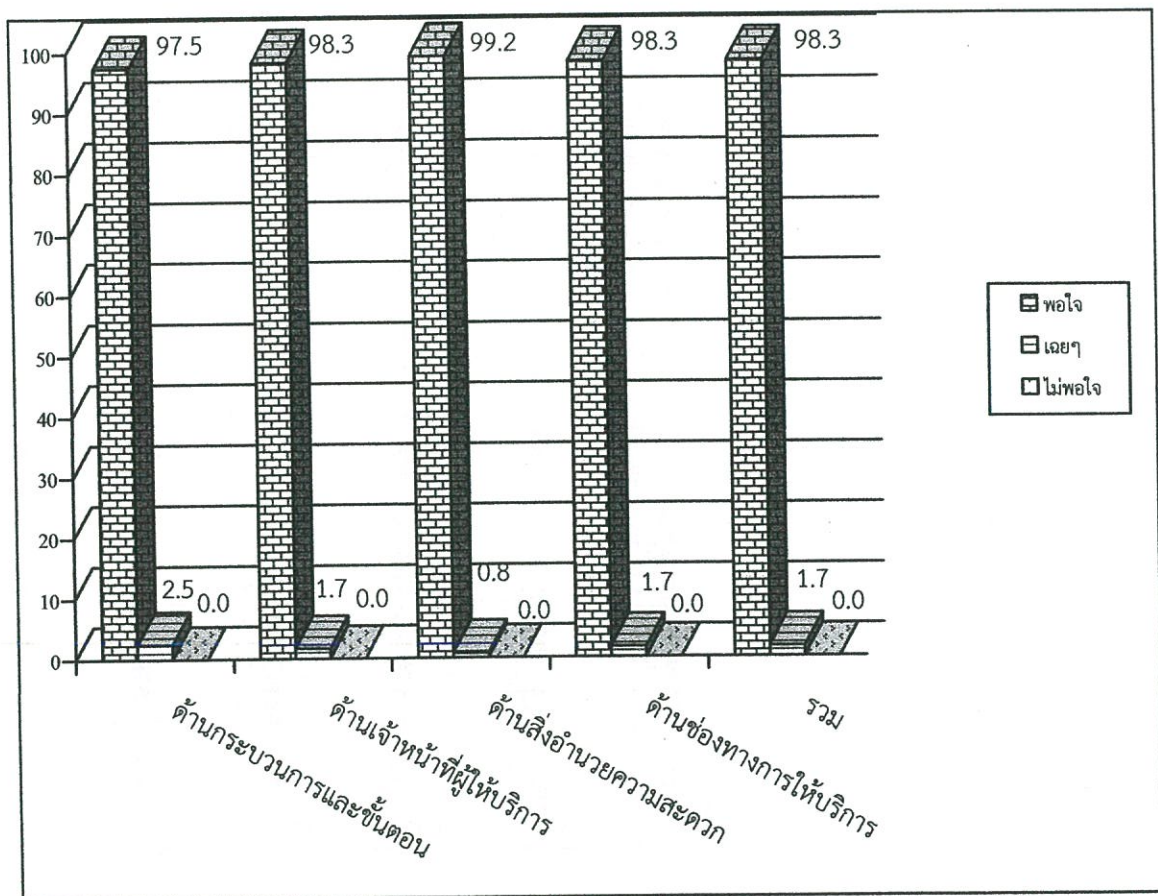
2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 97.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร
งานด้านรายได้หรือภาษี

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ซึ่งมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการที่ดี ดังนี้

4.1 งานด้านการศึกษา

ควรสนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ได้มาตรฐานทั้งด้านโครงสร้างและคุณภาพการเรียนการสอน จัดอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเสริมทักษะใหม่ ๆ และการสอนเชิงนวัตกรรม มีโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน และอาหารกลางวันสำหรับเด็กด้อยโอกาส ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านกิจกรรมห้องสมุดประชาชนและการอบรมทักษะอาชีพ สร้างความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับท้องถิ่น

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และประโยชน์ของการเสียภาษี เพื่อสร้างความตระหนักและความร่วมมือ และจัดบริการ One Stop Service ด้านภาษีที่ อปท. เช่น รับคำปรึกษา คำนวณภาษี และชำระภาษีในจุดเดียวเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคาร หรือระบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่าย พร้อมทั้งมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียนเพื่อปรับปรุงบริการและลดข้อขัดแย้ง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านประชาชนผู้รับสิทธิ ควรให้ความสำคัญกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ลำพัง ผู้พิการติดบ้านติดเตียง โดยมีบริการรับเรื่องและช่วยเหลือถึงบ้าน หรืออาจเพิ่มช่องทางการรับเงิน เช่น บัญชีธนาคารพร้อมเพย์ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือระบบ E-wallet เพื่อให้ผู้รับเลือกตามความสะดวก เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเป็นธรรม เพื่อให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ได้รับสิทธิอย่างเต็มที่และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4.4 งานด้านสาธารณสุข

พัฒนาบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานในสถานีนามัยให้ครอบคลุมและเข้าถึงง่าย สนับสนุนโครงการตรวจสุขภาพประจำปีและการป้องกันโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดัน ส่งเสริมกิจกรรมออกกำลังกายและโภชนาการที่ดีเพื่อยกระดับสุขภาพประชาชน เพิ่มศักยภาพของอสม. และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการลงพื้นที่ให้บริการอย่างทั่วถึง จัดโครงการรณรงค์ด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม เช่น การป้องกันไข้เลือดออกและการจัดการขยะสุขภาพ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร.....	17
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	20
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	22
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน	23
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	24
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	25
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	26
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	27
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน.....	28
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	29
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	30
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน	33
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	34
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	35
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	36
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	37
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน	38
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	39
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	40
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	42

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	22
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านการศึกษา.....	23
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี.....	28
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	33
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหายังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาลำบากต้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและ

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25-26 สิงหาคม 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ด้านกายภาพ

เดิมทีนั้น “ตำบลเมืองเกษตร” เป็นส่วนหนึ่งของตำบลโนนเมืองและต่อมาในปี พ.ศ. 2536 ได้แยกออกมาจากตำบลโนนเมืองและมีฐานะเป็นสภาตำบลเมืองเกษตร สาเหตุที่ตั้งชื่อว่า “เมืองเกษตร” นั้น เนื่องจากว่าเขตพื้นที่ของตำบลมีหมู่บ้านใหญ่ 2 หมู่บ้าน คือ บ้านคูเมือง หมู่ที่ 2 และบ้านโนนเกษตร ทั้งสองหมู่บ้านมารวมกัน คือ เมือง และเกษตร และตั้งชื่อตำบลว่า “เมืองเกษตร” และอีกสาเหตุหนึ่ง คือ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร โดยเฉพาะพริกและข้าว ที่สำคัญคือ บริเวณของตำบลเมืองเกษตร มีแหล่งน้ำใต้ดินที่มีรสชาดีจืด สามารถที่จะนำมาผลิตน้ำประปาเพื่อการอุปโภค และการเกษตรได้ ซึ่งผิดกับแหล่งน้ำบริเวณตำบลอื่นๆ ซึ่งมีรสชาดีเค็มไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ได้คำขวัญประจำตำบล คือ “เมืองพริกงาม น้ำใต้ดิน ถิ่นมโหรี ข้าวหอมอร่อย”

ตำบลเมืองเกษตร เป็นตำบลที่ 7 ของอำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อ พ.ศ. 2543 พื้นท้องประชาชนมีความสมัครสามัคคี สภาพพื้นที่ของตำบลเมืองเกษตร จะมีความแห้งแล้ง ไม่มีแหล่งลุ่มน้ำหรือแม่น้ำสายหลัก แต่ประชาชนก็ไม่เคย “แล้งน้ำใจ” ยังคงเป็นสังคมชนบทไทยที่น่าอยู่ตำบลหนึ่ง

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร มีที่ตั้งที่ทำการอยู่ ณ บริเวณบ้านโนนเกษตรหมู่ที่ 5 ตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอขามสะแกแสงมาทางด้านทิศเหนือ (ตามถนนสายบ้านขาม-คง) ระยะทางประมาณ 8 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 60 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับบ้านหนองพลวง ต.หนองบัว อ.คง จ.นครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับบ้านโนนหญ้าคา ต.ขามสะแกแสง อ.ขามสะแกแสง จ.นครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับบ้านโคกคูขาด ต.หนองหัวฟาน อ.ขามสะแกแสง จ.นครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับบ้านโนนเมือง ต.โนนเมือง อ.ขามสะแกแสง จ.นครราชสีมา



2. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป เป็นพื้นที่ราบลักษณะของดินเป็นดินร่วนปนทราย

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาวสภาพอากาศและพื้นที่ดินมีสภาพเป็นพื้นที่แห้งแล้งซ้ำซาก ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร การเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การทำนาข้าว การทำไร่พริก และการเลี้ยงปศุสัตว์ เป็นต้น

4. ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วนปนทราย ดินทราย พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว และพืชไร่

5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำใต้ดิน ไม่มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน มีเพียงลำคลองขนาดเล็กซึ่งไม่สามารถกักเก็บน้ำไว้ใช้ได้ตลอดทั้งปี

6. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่ไม่มีป่าไม้มีเพียงป่าชุมชนเล็กๆ

ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครอง

ตำบลเมืองเกษตรมีเนื้อที่ประมาณ 24,046 ไร่ หรือประมาณ 17.7 ตารางกิโลเมตรโดยแบ่งการปกครองท้องที่เป็นหมู่บ้าน 7 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหนองไผ่	ผู้ใหญ่บ้าน	คือ	นายถนัด คูสันเทียะ
หมู่ที่ 2 บ้านคูเมือง	ผู้ใหญ่บ้าน	คือ	นางวรรณช วันสันเทียะ
หมู่ที่ 3 บ้านตะโก	ผู้ใหญ่บ้าน	คือ	นางละม่อม หวังปรุกกลาง
หมู่ที่ 4 บ้านโนนตำหนัก	ผู้ใหญ่บ้าน	คือ	นายสันติพงษ์ มุ่งอ้อมกลาง
หมู่ที่ 5 บ้านโนนเกษตร	กำนัน ต.เมืองเกษตร	คือ	นายกิตติทรัพย์ ขวัญกิจสุขกุล
หมู่ที่ 6 บ้านเมืองทอง	ผู้ใหญ่บ้าน	คือ	นายวันชัย มีกำปัง
หมู่ที่ 7 บ้านหนองโบสถ์	ผู้ใหญ่บ้าน	คือ	นางพนม แข็งการ

2. การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 7 หมู่บ้าน จำนวน 7 คน (หมู่บ้านละ 1 คน)

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นองค์ประกอบแบ่งได้ 2 ส่วน คือ

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในหมู่บ้าน จำนวน 7 คน (หมู่บ้านละ 1 คน) อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีประธานสภา 1 คน รองประธานสภา 1 คน ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

บัญชีรายชื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตรปัจจุบัน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วันที่ดำรงตำแหน่ง
1	นายบรรจง มุ่งกลาง	ประธานสภา	คำสั่ง อำเภอลำดวนสะแกแสง ที่ 4/2565 ลง 4 มกราคม 2565
2	นายประพันธ์ ตากิมนอก	รองประธานสภา	คำสั่ง อำเภอลำดวนสะแกแสง ที่ 14/2565 ลง 5 มกราคม 2565
3	นางติ่ม โสทิ	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 1	ได้รับการแต่งตั้งตาม
4	นางพัชรี กล้ากลาง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 3	ประกาศ กต.
5	นางยุพิน หวังประสพกลาง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 4	ลง 21 ธันวาคม 2564
6	นายสมาน แซ่หนึ่ง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 6	
7	นายเสงี่ยม หวังเขตกลาง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 7	

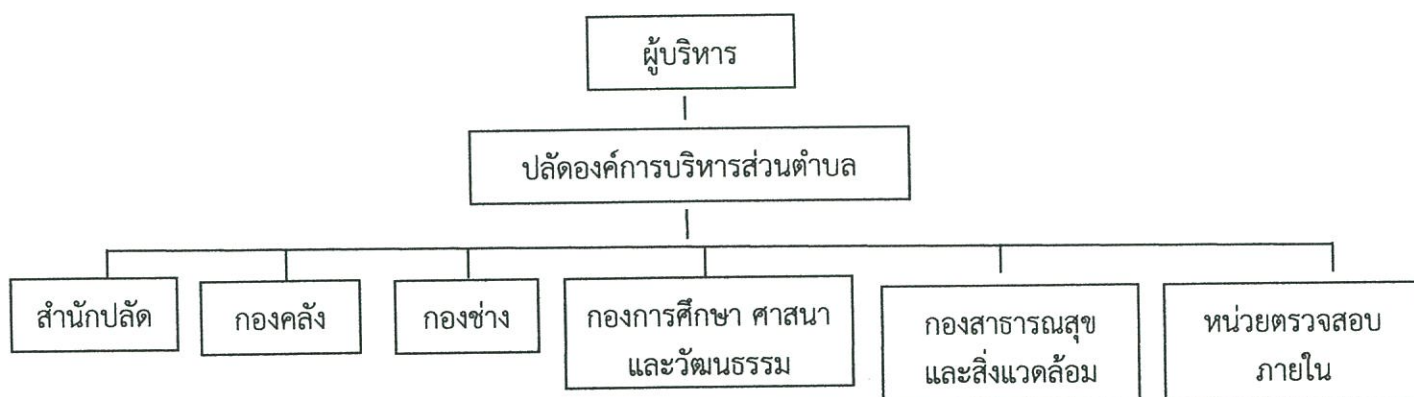
2) คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แต่งตั้ง

บัญชีรายชื่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	วันที่ดำรงตำแหน่ง
1	นายฉัตรธรรม หรัยกลาง	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ได้รับการแต่งตั้งตาม ประกาศ กต. ลง 21 ธันวาคม 2564
2	นายรณณะ เอ็มโคกสูง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	คำสั่ง อบต.เมืองเกษตร 328/2564 ลง 29 ธ.ค.64
3	นายประคอง มิขุนทด	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	คำสั่ง อบต.เมืองเกษตร 328/2564 ลง 29 ธ.ค.64
4	นายยวง จันทรวีวัฒน์	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	คำสั่ง อบต.เมืองเกษตร 329/2564 ลง 29 ธ.ค.64

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงาน และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประจำทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยแบ่งส่วนการบริหารงาน ออกเป็น 6 ส่วน โดยมีหัวหน้าส่วนราชการ เรียกว่า หัวหน้าส่วนผู้อำนวยการกอง เป็นผู้บังคับบัญชาของส่วนราชการภายใน มีลักษณะโครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ดังนี้

โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร



อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

สำนัก/ฝ่าย	พนักงานส่วนตำบล	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างทั่วไป	พนักงานจ้างตามภารกิจ	รวม
สำนักปลัด	5	-	-	2	7
กองคลัง	2	1	-	1	4
กองช่าง	3	-	1	1	5
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	2	-	1	2	5
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	2	-	-	-	2
หน่วยตรวจสอบภายใน	1	-	-	-	1
รวม	15	1	2	6	24

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกิตติศักดิ์ คงทวี

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นางสาวกฤษณา เจริญนอก

นางสาวณัฐวรรักษ์ยา เกลุมกลาง

นางสาวศรีนญา วงษ์นาม

นางสาวอรรพรรณ บุญปรากฏ

นางสาวรัตนภรณ์ เอ็มโคกสูง

นายสมปอง วันสันเทียะ

นายธีระวุฒิ อุ่นกลาง

หัวหน้าสำนักปลัด

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

นักพัฒนาชุมชน

นักทรัพยากรบุคคล

เจ้าพนักงานธุรการ

พนักงานขับรถยนต์

พนักงานวิทยุ

กองคลัง

นางสาวชไมพร ขอร่มกลาง

นางศศิธร มามะเรียง

นางถวิล พำขุนทด

นางสาวนิตยา ขามชัยกุล

นักวิชาการจัดเก็บรายได้

นักวิชาการเงินและบัญชี

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

กองช่าง

นายกิตติศักดิ์ คงทวี

นายอภิสิทธิ์ จันทระโน

นายคมกฤษ ฝวกกลาง

นายสุทธิพงษ์ ปลั่งกลาง

นายอรรถพล ดั่งใหม่

ผู้อำนวยการกองช่าง

เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง

นายช่างโยธา

ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า

คนงานทั่วไป

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

นางศรีไพร ศรีจันอัด

นางสาวอินทอร พลคำ

นางพาสนา แซ่หนึ่ง

นางกานดา บรรจงปรุ

นางสาวเจนจิรา ทองอินพงษ์

ครูผู้ดูแลเด็ก

นักวิชาการศึกษา

ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก

ผู้ดูแลเด็ก (ผู้มีทักษะ)

คนงานทั่วไป

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

นายดำรงค์ วงษ์นาม

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

นางสาวกคจิรา วนาโธสง

เจ้าพนักงานสาธารณสุข

หน่วยตรวจสอบภายใน

นางภัทรวดี หวังจันทร์กลาง

นักวิชาการตรวจสอบภายใน

ประชากร

1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรของตำบลเมืองเกษตร จากการสำรวจเดือน กุมภาพันธ์ 2567 พบว่ามีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,839 คน แยกเป็นชาย 1,942 คน เป็นหญิง 1,897 คน และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,248 ครัวเรือน โดยแยกตามตารางและแผนภูมิ ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนในตำบลเมืองเกษตร

หมู่ที่	บ้าน	ประชากร	ชาย	หญิง	ครัวเรือน	หมายเหตุ
1	หนองไผ่	344	173	171	109	
2	คูเมือง	978	507	471	287	
3	ตะโก	307	150	157	89	
4	โนนตำหนัก	256	134	122	80	
5	โนนเกษตร	680	339	341	207	
6	เมืองทอง	889	440	449	351	
7	หนองโปลา	385	199	186	125	
	รวม	3,839	1,942	1,897	1,248	

ที่มา : งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

- องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร มีโรงเรียนในพื้นที่ จำนวน 2 โรงเรียน คือ

โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านบุตะโก สอนตั้งแต่ระดับอนุบาล และประถมศึกษาปีที่ 1-6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

บ้านโนนเกษตร

- โรงเรียนบ้านคูเมือง สอนตั้งแต่ระดับอนุบาล , ประถมศึกษาปีที่ 1-6 และมัธยมศึกษาปีที่ 1-3
ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านเมืองทอง

โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส) 1 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านคูเมือง สอนตั้งแต่ระดับอนุบาล , ประถมศึกษาปีที่ 1-6 และมัธยมศึกษาปีที่ 1-3
ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านเมืองทอง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 1 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านเมืองทอง

ในพื้นที่มีการศึกษานอกระบบ (กศน.เมืองเกษตร) 1 แห่ง

2. สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองทอง 1 แห่ง

ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน 7 แห่ง

3. อาชญากรรม

ที่พักสายตรวจ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านเมืองทอง มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำอยู่ 1 นาย

4. ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดยังเป็นพื้นที่เฝ้าระวังปัญหายาเสพติดและวัยรุ่นมั่วสุม

5. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ได้รับสนับสนุนและช่วยเหลืองานด้านสังคมสงเคราะห์จาก
จากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร มีถนนสายหลักที่สำคัญ ได้แก่

1) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข (ขามสะแกแสง - คง) เป็นเส้นทางที่เชื่อมโยงระหว่างอำเภอ
ขามสะแกแสง และอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

มีถนนภายในตำบลมีถนนลาดยางแอสฟัลท์ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง

หมู่ที่	จำนวน สายทางรวม (สาย)	ถนน ลาดยาง แอสฟัลท์ (สาย)	ถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก (สาย)	ถนนลูกรัง (สาย)	ทางลัดลอง (สาย)
1	10	2	3	5	1
2	11	2	6	6	1
3	7	1	4	2	0
4	8	-	5	5	0
5	11	1	8	5	1
6	19	2	6	8	9
7	8	-	3	8	3
รวม	74	8	35	39	19
ถนนเชื่อมระหว่างตำบล		3	-	2	-
ถนนในการรับผิดชอบ ของหน่วยงานอื่น		2	-	-	-

2. การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ประชาชนใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโนนสูง โดยประชาชนมีไฟฟ้าใช้เกือบครบทุกครัวเรือนซึ่งในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลก็มีการขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำในทุก ๆ ปี

3. การประปา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร (ประปอนามัย, ประปาบ้านหนองโบสถ์และประปาบ้านโนนเกษตร ให้บริการประชาชนทั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร และประชาชนบางส่วนก็มีการใช้น้ำบาดาลที่ขุดเจาะเพื่อใช้ในการทำการเกษตรกรรมด้วย

4. โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

มีตู้โทรศัพท์หยอดเหรียญ 1 แห่ง ที่ หมู่ที่ 2 บ้านคูเมือง (ใช้งานไม่ได้)

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์ประจำตำบล ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองเกษตร
อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าวโพด
อ้อย มันสำปะหลัง พริก ผักสวนครัว ปลูกหอมแดงและกระเทียมรวมทั้งปลูกพืชที่เหลือประกอบอาชีพ
ส่วนตัวและรับจ้าง

2. การประมง

ตำบลเมืองเกษตรไม่มีการทำประมงมีเพียงการเลี้ยงสัตว์น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคภายใน
ครัวเรือนที่เหลือก็ขายเป็นรายได้ของครัวเรือน

3. การปศุสัตว์

ตำบลเมืองเกษตร มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค กระบือไก่ เป็ด และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้าน
ของตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

4. การบริการ

บริการนวดแผนแผนโบราณ ที่ กลุ่มอาสาแพทย์แผนไทย หมู่ที่ 2 บ้านคูเมือง ตำบลเมืองเกษตร
อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4

มีรีสอร์ทในพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง

มีโรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง

5. การท่องเที่ยว

ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว มีเพียงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวงานวันพริกและของดีอำเภอ
ขามสะแกแสง

6. อุตสาหกรรม

ตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

7. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- | | | |
|---------------------------|---|-------|
| - กลุ่มดอกไม้จันทน์ | 1 | กลุ่ม |
| - กลุ่มเกษตรผู้เลี้ยงโคนม | 1 | กลุ่ม |

8. แรงงาน

แรงงานเป็นแรงงานที่มีฝีมือและไร้ฝีมือส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือและประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ประมาณวันละ 200 – 500 บาท

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

1. วัดบ้านหนองไผ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านหนองไผ่
2. วัดบ้านคูเมือง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านคูเมือง
3. วัดธรรมเมืองทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านเมืองทอง
4. วัดบ้านตะโก ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านตะโก
5. วัดบ้านโนนเกษตร ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านโนนเกษตร

ส่วนประเพณีที่สำคัญของท้องถิ่นซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตรจะ

ดำเนินการจัดทำเป็นประจำทุกปี คือ งานประเพณีสงกรานต์

สำนักสงฆ์ 1 แห่ง ได้แก่

1. สำนักสงฆ์บ้านโกรกหอย ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

2. ประเพณีและงานประจำปี

ช่วงเดือนเมษายน งานทรงน้ำพระและสงฆ์ผู้สูงอายุ

กันยายน – ตุลาคม งานวันสารทไทย

พฤศจิกายน งานประเพณีลอยกระทง

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ

กลุ่มดอกไม้จันทร์

ภาษาถิ่น คือ

ภาษาโคราช ภาษาอีสาน

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

กลุ่มทอเสื่อ เครื่องจักสาน

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย , ลำน้ำ	4	สาย
ลำเหมือง	1	สาย
อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	4	แห่ง
สระน้ำ	10	แห่ง
ระบบประปาหมู่บ้าน	7	แห่ง
ถังเก็บน้ำฝน	3	แห่ง

2. ป่าไม้

ในพื้นที่ไม่มีป่าไม้มีเพียงป่าชุมชนเล็กๆ

3. ภูเขา

ในพื้นที่ไม่มีภูเขา

4. ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ไม่มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 3,839 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 363 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านสังคมสงเคราะห์ และงานด้านส่งเสริมการเกษตร

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) โดยสุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านทั้ง 7 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หนองไผ่	344	40
คูเมือง	978	90
ตะโก	307	40
โนนตำหนัก	256	30
โนนเกษตร	680	70
เมืองทอง	889	90
หนองโบสถ์	385	40
รวม	3,839	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25-26 สิงหาคม 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบ คำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร จำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และเพศชาย ร้อยละ 46.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 31.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

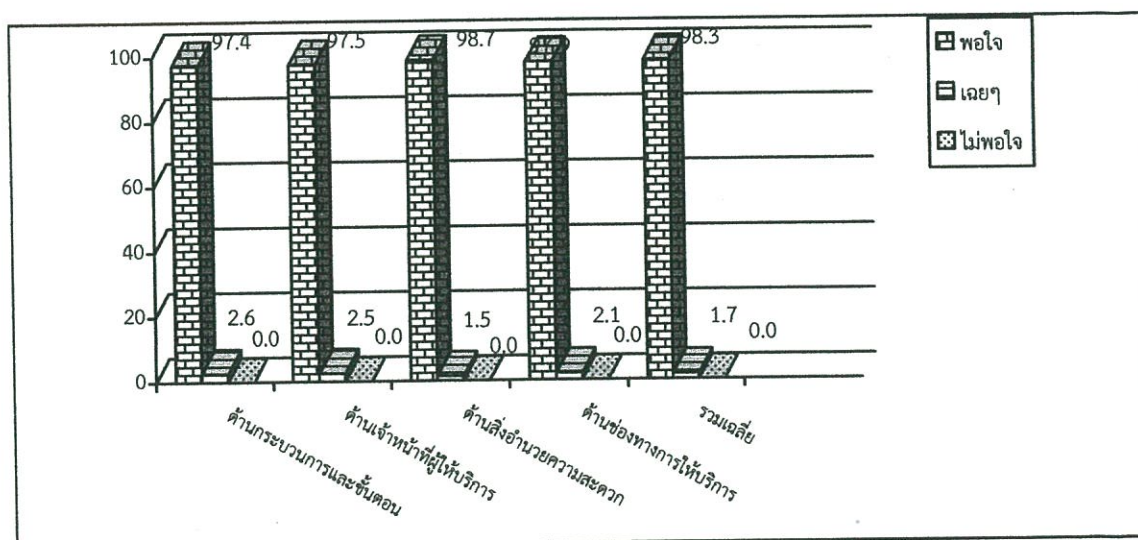
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	187	46.7
	หญิง	213	53.3
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	26	6.5
	18-30 ปี	43	10.7
	31-45 ปี	124	31.0
	46-60 ปี	138	34.5
	61 ปีขึ้นไป	69	17.3
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.0
	ประถมศึกษา	247	61.8
	มัธยมศึกษา	107	26.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	4.0
	ปริญญาตรี	29	7.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.2
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	4.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	1.7
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	30	7.5
	นักเรียน/นักศึกษา	27	6.8
	รับจ้างทั่วไป	64	16.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	2.0
	เกษตรกร	239	59.8
	ว่างงาน	1	0.2
งานที่ใช้ บริการ	งานด้านการศึกษา	80	20.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	120	30.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.0
	งานด้านสาธารณสุข	120	30.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตรโดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 97.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	390	97.4	10	2.6	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	391	97.5	9	2.5	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	395	98.7	5	1.4	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	392	97.9	8	2.1	0	0
รวมเฉลี่ย	393	98.3	7	1.7	0	0

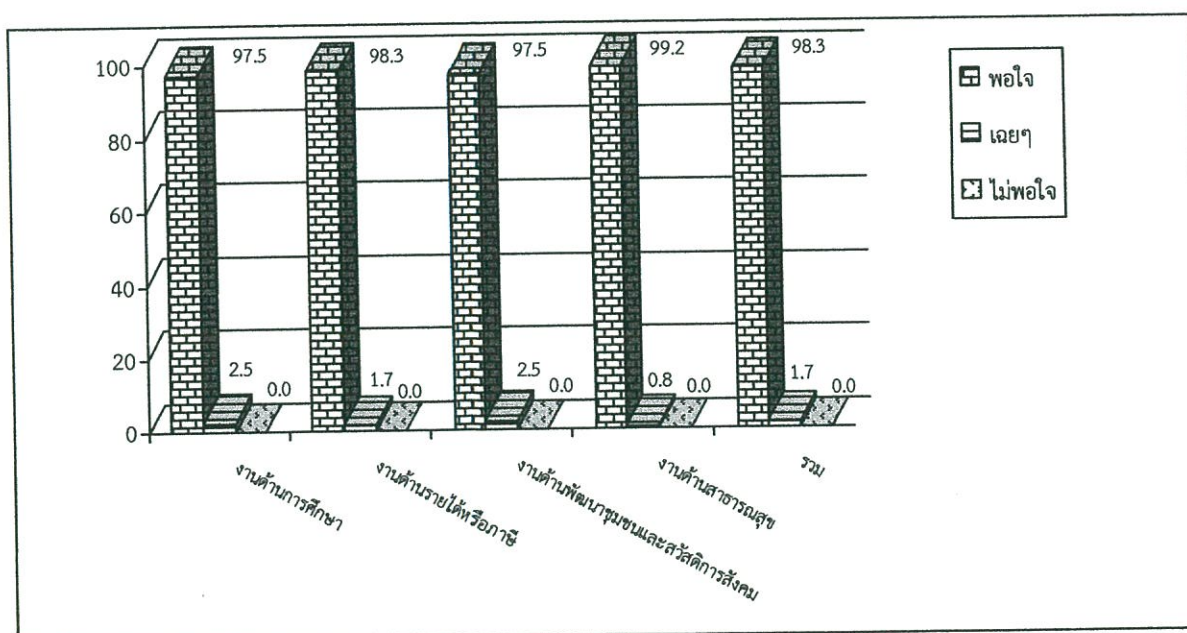


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านการศึกษา และงานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) เท่ากันทั้งสองงาน รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการศึกษา	78	97.5	10	2	2.5	0	0
งานด้านรายได้หรือภาษี	118	98.3	10	2	1.7	0	0
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	78	97.5	10	2	2.5	0	0
งานด้านสาธารณสุข	119	99.2	10	1	0.8	0	0
รวม	393	98.3	10	7	1.7	0	0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

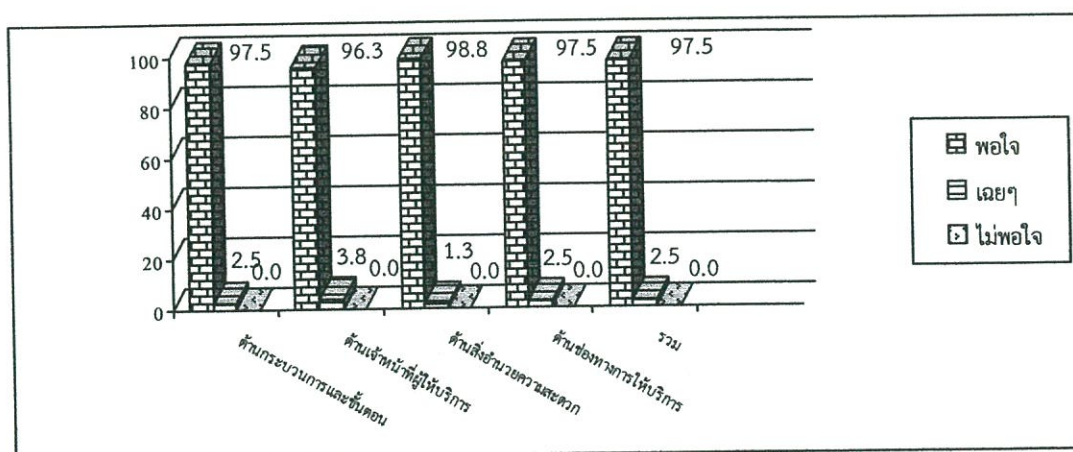
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการศึกษา

3.1.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.3	3	3.8	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79	98.8	1	1.3	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.3	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	4	5.0	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	74	92.5	6	7.5	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	97.5	2	2.5	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	75	93.8	5	6.3	0	0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.8	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.8 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังกำหนดรับผิดชอบ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	79	98.8	1	1.3	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0	0	0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0
5. ความชัดเจนของแผนผังกำหนดรับผิดชอบ	78	97.5	2	2.5	0	0
6. การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	80	100.0	0	-	0	0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	79	98.8	1	1.3	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	78	97.5	2	2.5	0	0
รวมเฉลี่ย	79	98.8	1	1.3	0	0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.8 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

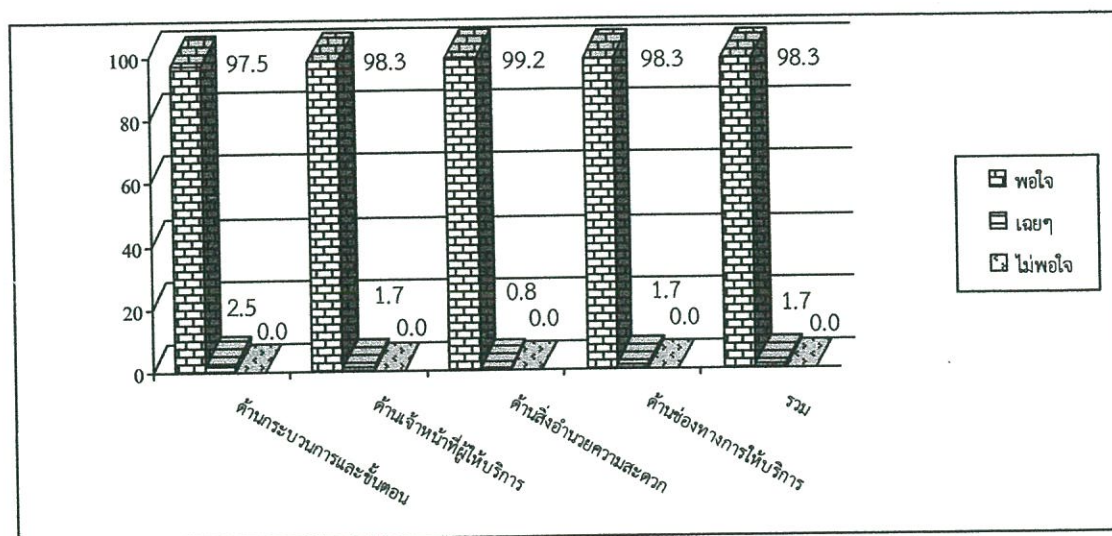
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	78	97.5	2	2.5	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	77	96.3	3	3.8	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	79	98.8	1	1.3	0	0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	119	99.2	1	0.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 98.3 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	115	95.8	5	4.2	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	115	95.8	5	4.2	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	120	100.0	0	0.0	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. ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	119	99.2	1	0.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	119	99.2	1	0.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร
งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ
คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น
จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.3
ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

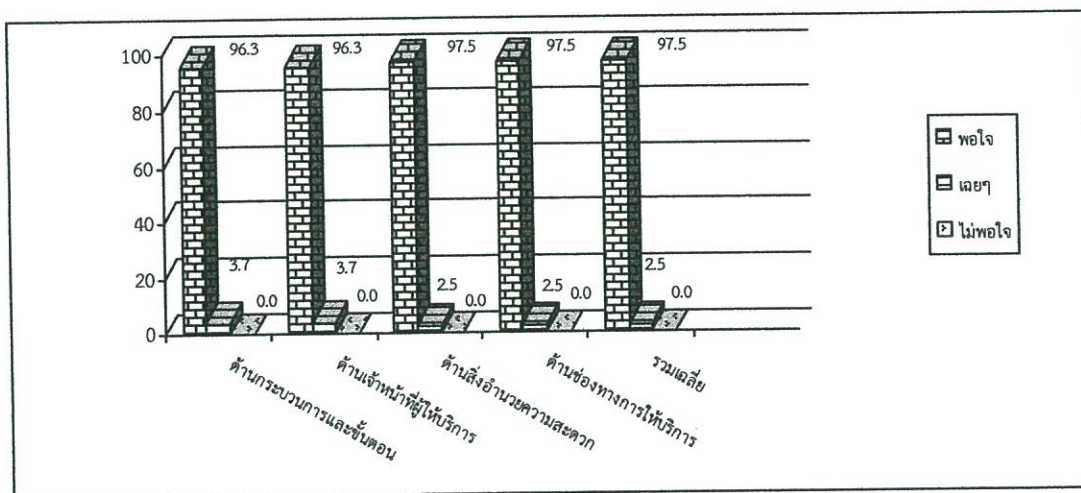
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	77	96.3	3	3.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	75	93.8	5	6.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.3	3	3.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	75	93.8	5	6.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	77	96.3	3	3.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	75	93.8	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ เท่ากัน ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.3	3	3.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. ความชัดเจนของแผนผังกำหนดรับผิดชอบ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	77	96.3	3	3.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	78	97.5	2	2.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการและคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

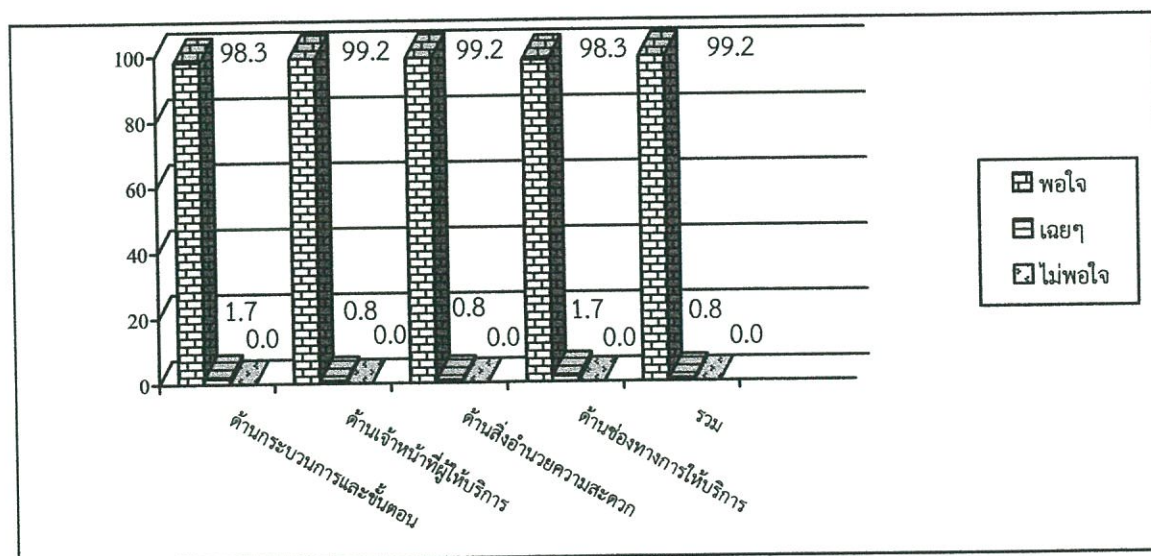
3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	119	99.2	1	0.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	119	99.2	1	0.8	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 99.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตาม ความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข 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. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	119	99.2	1	0.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังกำหนดรับผิดชอบ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข 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	120	100.0	0	0.0	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. ความชัดเจนของแผนผังกำหนดรับผิดชอบ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	119	99.2	1	0.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	119	99.2	1	0.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร
งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ
คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทาง
การให้บริการ ร้อยละ 99.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน
โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียด
ดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ซึ่งมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการที่ดี ดังนี้

4.1 งานด้านการศึกษา

ควรสนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ได้มาตรฐานทั้งด้านโครงสร้างและคุณภาพการเรียนการสอน จัดอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเสริมทักษะใหม่ ๆ และการสอนเชิงนวัตกรรม มีโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน และอาหารกลางวันสำหรับเด็กด้อยโอกาส ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านกิจกรรมห้องสมุดประชาชนและการอบรมทักษะอาชีพ สร้างความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับท้องถิ่น

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และประโยชน์ของการเสียภาษี เพื่อสร้างความตระหนักและความร่วมมือ และจัดบริการ One Stop Service ด้านภาษีที่ อปท. เช่น รับคำปรึกษา คำนวนภาษี และชำระภาษีในจุดเดียวเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน เช่น เคาเตอร์เซอร์วิส ธนาคาร หรือระบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่าย พร้อมทั้งมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียน เพื่อปรับปรุงบริการและลดข้อขัดแย้ง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านประชาชนผู้รับสิทธิ ควรให้ความสำคัญกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ลำพัง ผู้พิการติดบ้านติดเตียง โดยมีบริการรับเรื่องและช่วยเหลือถึงบ้าน หรืออาจเพิ่มช่องทางการรับเงิน เช่น บัญชีธนาคารพร้อมเพย์ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือระบบ E-wallet เพื่อให้ผู้รับเลือกตามความสะดวก เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเป็นธรรม เพื่อให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ได้รับสิทธิอย่างเต็มที่และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4.4 งานด้านสาธารณสุข

พัฒนาบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานในสถานีนอนมัยให้ครอบคลุมและเข้าถึงง่าย สนับสนุนโครงการตรวจสุขภาพประจำปีและการป้องกันโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดัน ส่งเสริมกิจกรรมออกกำลังกายและโภชนาการที่ดีเพื่อยกระดับสุขภาพประชาชน เพิ่มศักยภาพของอสม. และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการลงพื้นที่ให้บริการอย่างทั่วถึง จัดโครงการรณรงค์ด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม เช่น การป้องกันไข้เลือดออกและการจัดการขยะสุขภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอสามแสนแสง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอสามแสนแสง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 363 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 7 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ระหว่างวันที่ 25 - 26 สิงหาคม 2568 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และเพศชาย ร้อยละ 46.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 31.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 97.4 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) เท่ากันทั้งสองงาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการศึกษา

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 98.8 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.8 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังกำหนดรับผิดชอบ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.8 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็น ร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 98.3 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ เท่ากัน ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการและคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 99.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ และป้าย ข้อความ บอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังกำหนดรับผิดชอบ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร ซึ่งมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการที่ดี ดังนี้

4.1 งานด้านการศึกษา

ควรสนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ได้มาตรฐานทั้งด้านโครงสร้าง และคุณภาพการเรียนการสอน จัดอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเสริมทักษะใหม่ ๆ และการสอน

เชิงนวัตกรรม มีโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน และอาหารกลางวันสำหรับเด็กด้อยโอกาส ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านกิจกรรมห้องสมุดประชาชนและการอบรมทักษะอาชีพ สร้างความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับท้องถิ่น

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และประโยชน์ของการเสียภาษี เพื่อสร้างความตระหนักและความร่วมมือ และจัดบริการ One Stop Service ด้านภาษีที่ อปท. เช่น รับคำปรึกษา คำวินิจฉัย และชำระภาษีในจุดเดียวเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน เช่น เคาเตอร์เซอร์วิส ธนาคาร หรือระบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่าย พร้อมทั้งมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียน เพื่อปรับปรุงบริการและลดข้อขัดแย้ง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านประชาชนผู้รับสิทธิ ควรให้ความสำคัญกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ลำพัง ผู้พิการติดบ้านติดเตียง โดยมีบริการรับเรื่องและช่วยเหลือถึงบ้าน หรืออาจเพิ่มช่องทางการรับเงิน เช่น บัญชีธนาคารพร้อมเพย์ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือระบบ E-wallet เพื่อให้ผู้รับเลือกตามความสะดวก เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเป็นธรรม เพื่อให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ได้รับสิทธิอย่างเต็มที่และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4.4 งานด้านสาธารณสุข

พัฒนาบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานในสถานีนอมนายให้ครอบคลุมและเข้าถึงง่าย สนับสนุนโครงการตรวจสุขภาพประจำปีและการป้องกันโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดัน ส่งเสริมกิจกรรมออกกำลังกายและโภชนาการที่ดีเพื่อยกระดับสุขภาพประชาชน เพิ่มศักยภาพของอสม. และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการลงพื้นที่ให้บริการอย่างทั่วถึง จัดโครงการรณรงค์ด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม เช่น การป้องกันไข้เลือดออกและการจัดการขยะสุขภาพ

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2565). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2566). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2567). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร. (2568). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย กักพล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร
อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

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 (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
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 ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ					
3.6 การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่าง มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๓๑๘๘ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยจึงออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.วรารุณ	ธนะมูล	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรันดร์	คงฤทธิ	กรรมการ
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรัฐพร	ไทยงูเหลือม	กรรมการ
๖. รองศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรีพงษ์ศักดิ์	จิตตบุตร	กรรมการ
๗. รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	กรรมการ
๘. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา	ผาติเสนะ	กรรมการ
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์	ธรรมิกบวร	กรรมการ
๑๐. ดร.สุรัชย์	วงษ์ฟูเกียรติ	กรรมการ
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยพล	ธงภักดี	กรรมการ
๑๒. รองศาสตราจารย์ ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาคภูมิ	บวบทอง	กรรมการ
๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.वासนา	ภานุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๕. นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑. วางแผนการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่

๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน

๔. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้อง แม่นยำ

๕. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๖. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ

๗. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด

๘. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)
อธิการบดี