



# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

<http://www.niad.ac.th>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน  
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2565



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอใน 4 งาน ได้แก่ งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 364 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 7 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดนระหว่างวันที่ 2 - 4 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

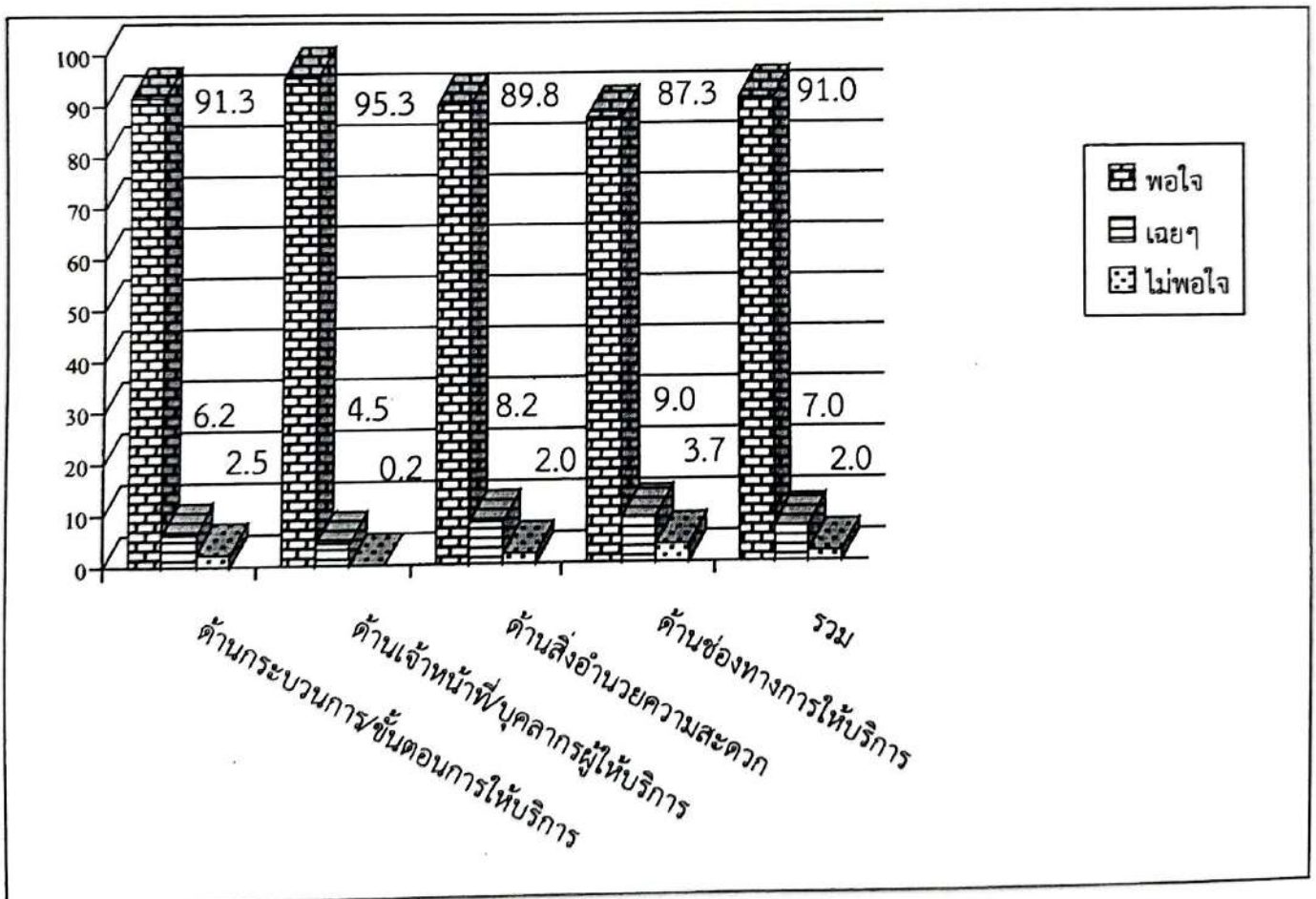
### สรุปผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.0 และเพศชาย ร้อยละ 48.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือประถมศึกษา ร้อยละ 28.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

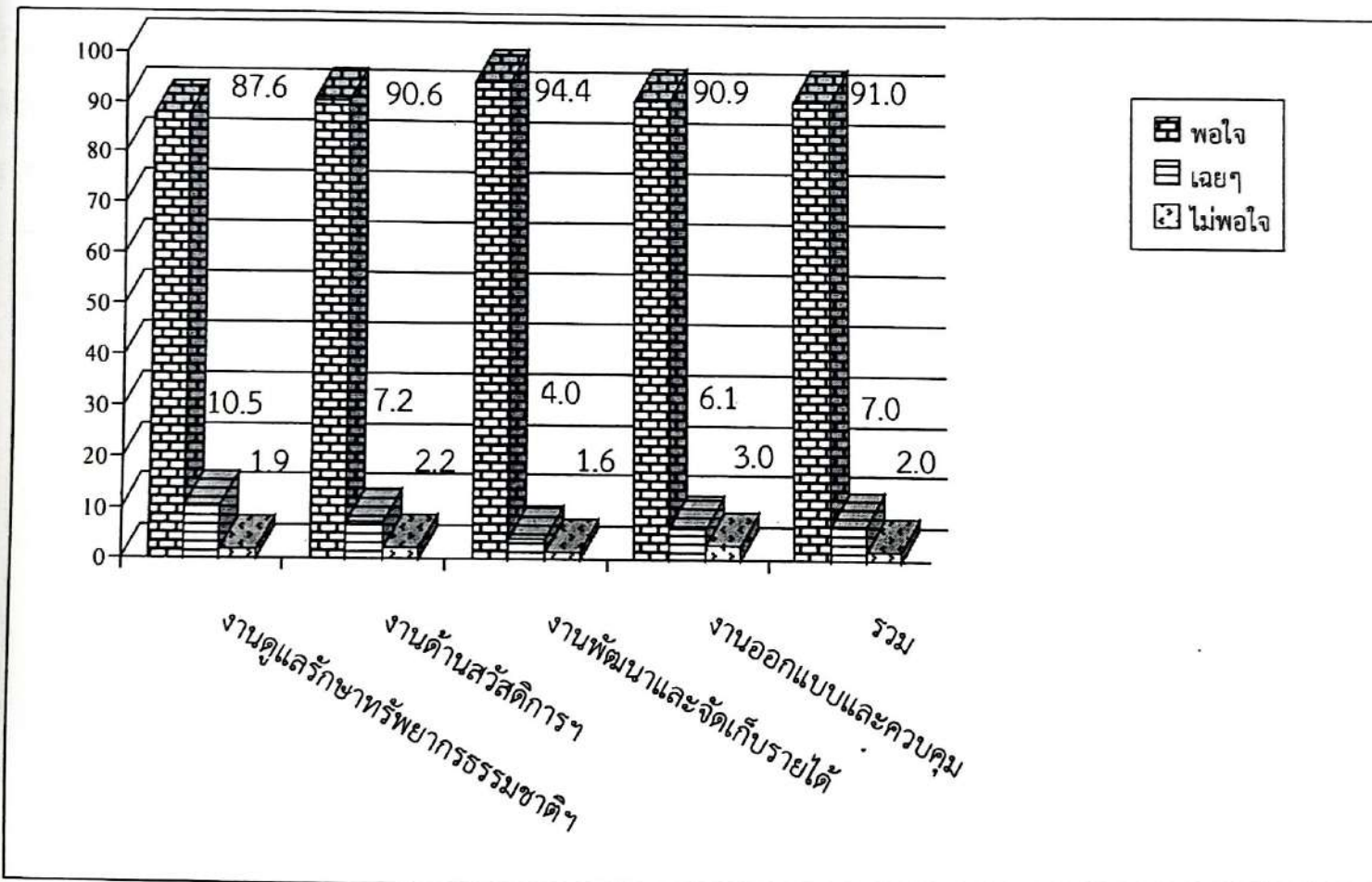
2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน



2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ร้อยละ 90.6 (9 คะแนน) และงานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 87.6 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

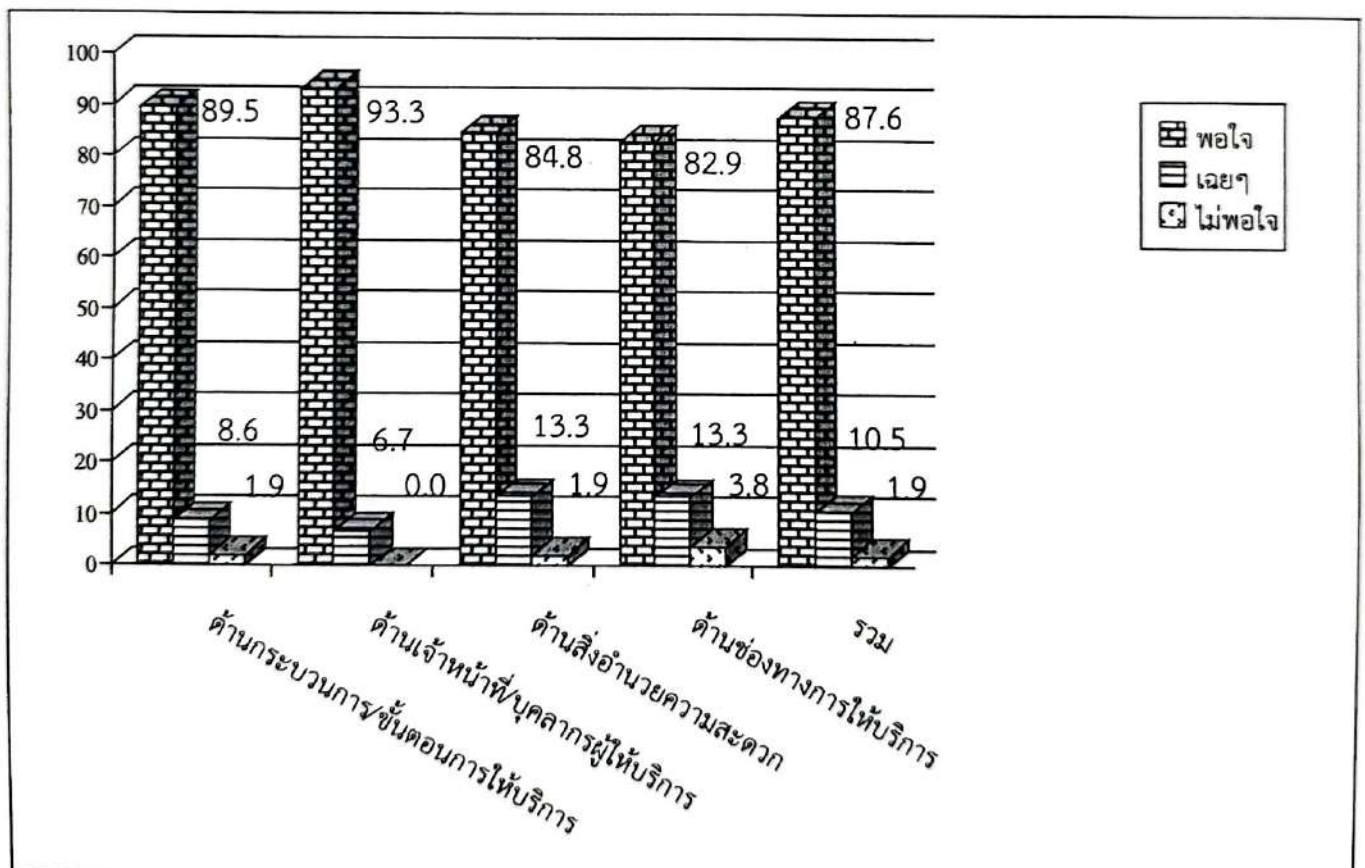


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 87.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3

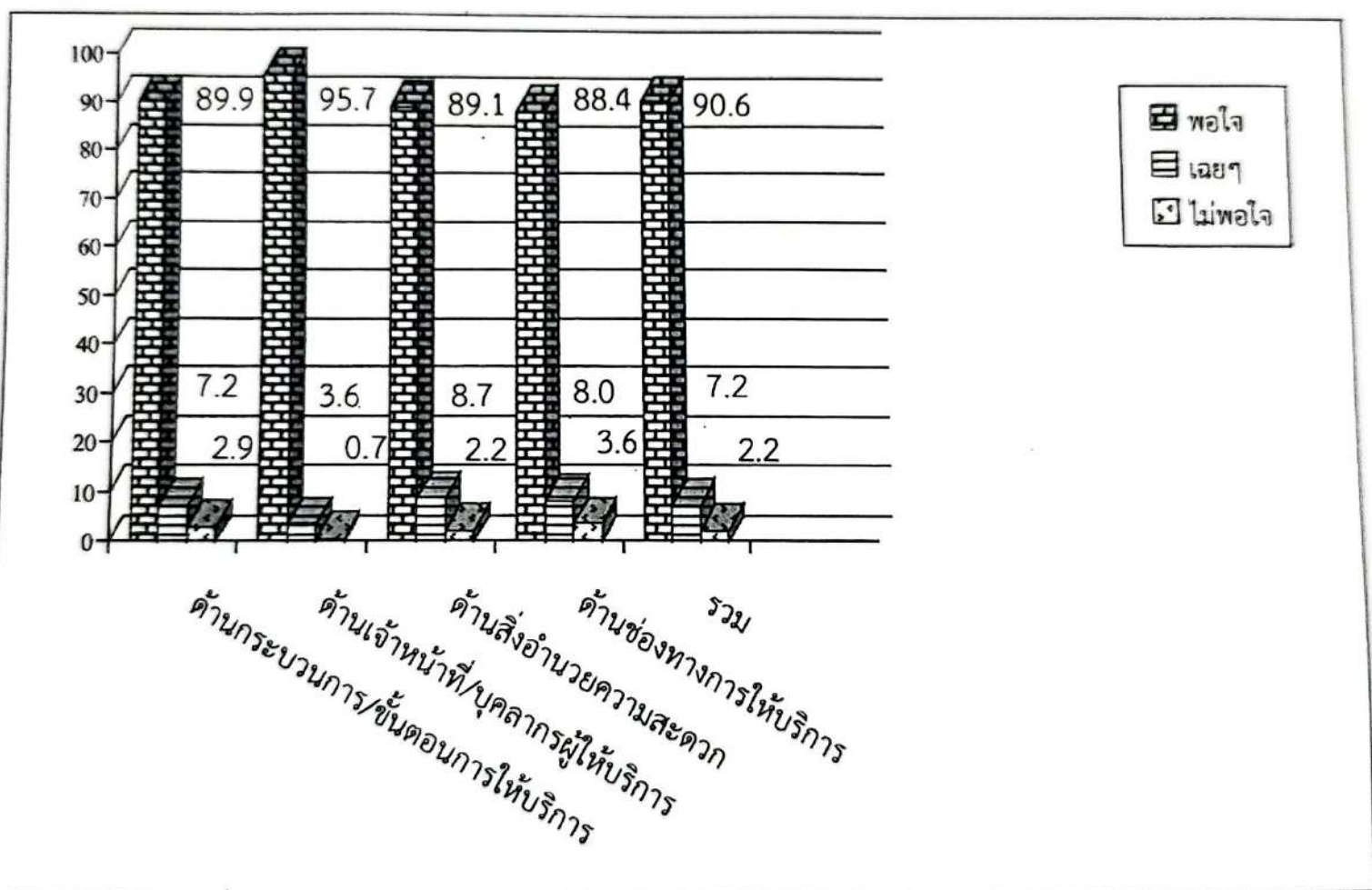


แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



### 3.2 งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

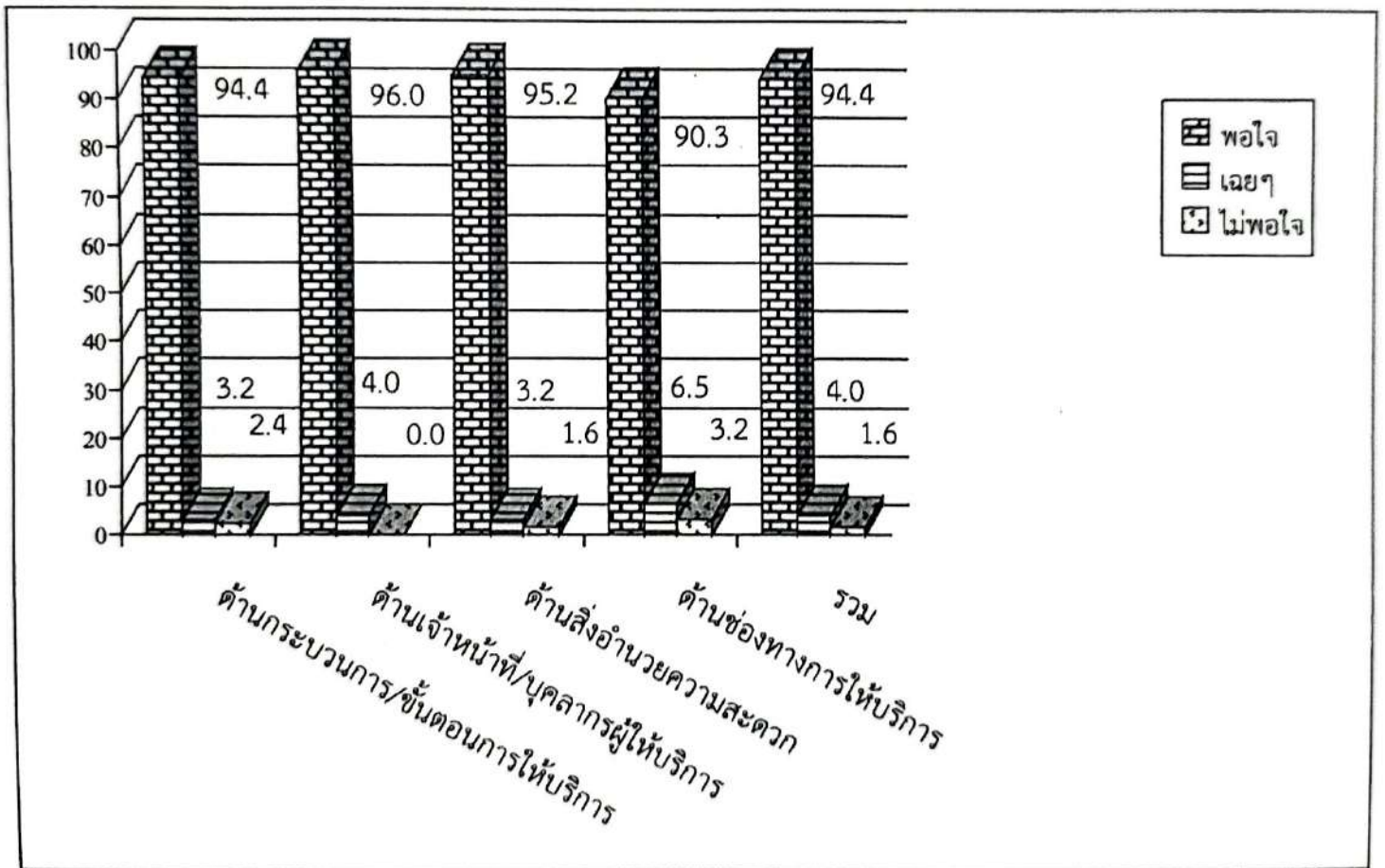
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโคน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 90.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโคน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

### 3.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5

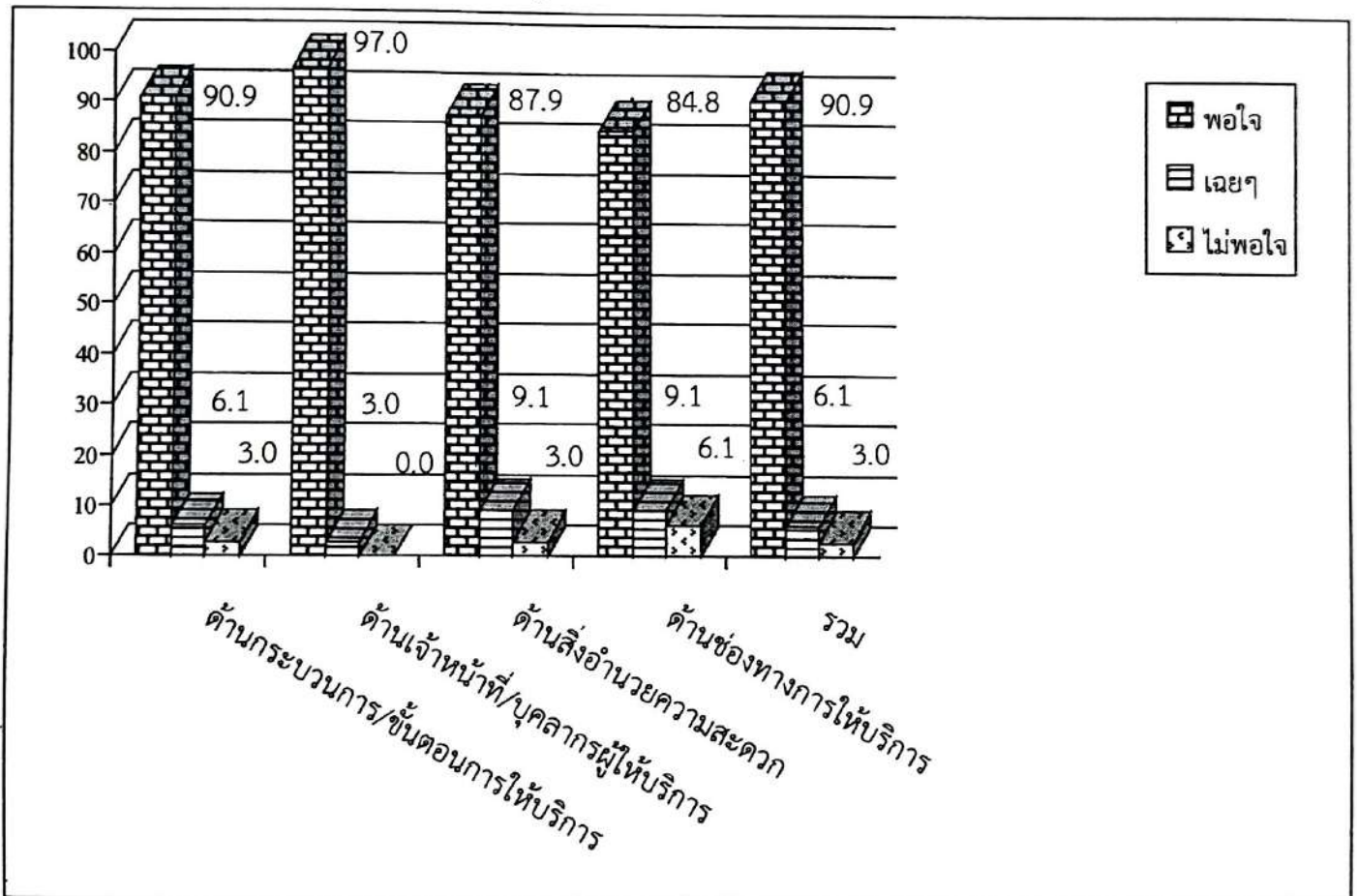


แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)



### 3.4 งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)

#### 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรเพิ่มมาตรการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ให้มากขึ้น ในหลายพื้นที่สภาพแวดล้อมยังไม่ดีเท่าที่ควร
2. งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ควรมีการสำรวจ ข้อมูลตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้
3. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนได้เตรียมค่าใช้จ่าย



## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฅ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	4
ขอบเขตของการประเมิน.....	4
ระยะเวลาในการประเมิน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอ</b>	
<b>ประทาย จังหวัดนครราชสีมา.....</b>	<b>6</b>
สภาพทั่วไป.....	6
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	7
สภาพทางสังคม.....	7
การบริการพื้นฐาน.....	8
ข้อมูลอื่น ๆ.....	9
ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน.....	10
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....</b>	<b>12</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	12
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	14



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน.....	15
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	15
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
เมืองโดน อำเภอยะหาญ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
เมืองโดน อำเภอยะหาญ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	19
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	39
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน.....	40
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	40
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
เมืองโดน อำเภอยะหาญ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	41
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
เมืองโดน อำเภอยะหาญ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	41
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	46
เอกสารอ้างอิง.....	47
ภาคผนวก.....	48
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ.....	49
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม.....	53

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน.....	13
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	16
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	18
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	20
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	21
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	22
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	23
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	24



11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	25
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	26
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)โดยภาพรวมและรายด้าน.....	29
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	30
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	31
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) โดยภาพรวมและรายด้าน.....	34
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	35
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	36
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านช่องทางการให้บริการ.....	38



## สารบัญแผนภูมิ

### แผนภูมิที่

### หน้า

- |   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน   | 17 |
| 2 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ   | 18 |
| 3 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....                       | 19 |
| 4 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์..... | 24 |
| 5 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง).....      | 29 |
| 6 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) .....             | 34 |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหายังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพ และมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะ



เด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริหารงานจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละ 2 คน สภา อบต.มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารอบต.และส่วนที่ 2 นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายก อบต. แต่งตั้งรองนายก อบต. 2 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภา อบต.เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของ อบต.ตามที่นายก อบต.ได้มอบหมาย และแต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. 1 คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา อบต.หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุดยังเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ



และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

ตำบลเมืองโดน แยกออกจากตำบลหันห้วยทรายในปี 2534 มีจำนวน 7 หมู่บ้าน อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอประทาย และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอประทาย 17 กิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่มาจากจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด อุตรดิตถ์ รูปแบบการตั้งถิ่นฐานของตำบลเมืองโดน ทุกหมู่บ้านอยู่บนที่ดอนใกล้แหล่งน้ำ เพราะหากินได้ง่าย สะดวกและมีความอุดมสมบูรณ์ การเป็นอยู่เรียบง่าย อยู่กินอย่างเครือญาติ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความเคารพผู้อาวุโสกว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ทั้งหมดของตำบล 19,612 ไร่ (36 ตารางกิโลเมตร) อยู่ห่างจากอำเภอประทาย มีลักษณะพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ลุ่มสลับกับที่ดอน บริเวณที่ลุ่มจะเป็นที่ทำนา บริเวณที่ดอนจะเป็นที่ตั้งบ้านเรือน ลักษณะของดินจะเป็นดินร่วนปนทรายและเป็นดินเค็ม เหมาะสำหรับเลี้ยงสัตว์และทำการเกษตร จำนวนหมู่บ้านในเขตตำบลเมืองโดน จำนวน 7 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ที่ 1 เมืองโดน หมู่ที่ 2 โนนเมือง หมู่ที่ 3 ดอนวัว หมู่ที่ 4 ดอนยาว หมู่ที่ 5 หนองคู หมู่ที่ 6 หนองม่วงน้อย และหมู่ที่ 7 หนองแวง มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 4,014 คน แยกเป็น ชาย 2,022 คน หญิง 1,992 และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 918 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ประกอบอาชีพ ทำนา และประกอบอาชีพทางด้านอื่นบ้างเล็กน้อย เช่น ค้าขาย รับราชการ เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน เป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจากกาเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน มีคณะผู้บริหาร 4 คน คือ เลขาธิการนายกฯ 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน เป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 21 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป



## วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
3. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)
4. งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 2 - 4 กันยายน 2565

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกตัวสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น



## บทที่ 2

# สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

## สภาพทั่วไป

### 1. ประวัติความเป็นมา

ตำบลเมืองโดน แยกออกจากตำบลหันห้วยทรายในปี 2534 มีจำนวน 7 หมู่บ้าน อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอประทาย และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอประทาย 17 กิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่มาจากจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด อุตรธานี

รูปแบบการตั้งถิ่นฐานของตำบลเมืองโดน ทุกหมู่บ้านอยู่บนที่ดอนใกล้แหล่งน้ำ เพราะหากินได้ง่าย สะดวกและมีความอุดมสมบูรณ์ การเป็นอยู่เรียบง่าย อยู่กินอย่างเรียบง่าย มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความเคารพผู้อาวุโสกว่า

### 2. ภูมิประเทศ / ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ทั้งหมดของตำบล 19,612 ไร่ (36 ตารางกิโลเมตร) อยู่ห่างจากอำเภอประทาย มีลักษณะพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ลุ่มสลับกับที่ดอน บริเวณที่ลุ่มจะเป็นที่ทำนา บริเวณที่ดอนจะเป็นที่ตั้งบ้านเรือน ลักษณะของดินจะเป็นดินร่วนปนทรายและเป็นดินเค็ม เหมาะสำหรับเลี้ยงสัตว์และทำการเกษตร

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อบต.โนนเพ็ด อ.ประทาย จ.นครราชสีมา และติดต่อกับ อบต.หนองสองห้อง อ.หนองสองห้อง จ.ขอนแก่น
ทิศใต้	ติดต่อกับ	อบต.หนองค่าย และ อบต.หนองพลวง อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อบต.ทองหลาง อ.บ้านใหม่ไชยพจน์ จ.บุรีรัมย์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อบต.หันห้วยทราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา

### 3. เนื้อที่และเขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในเขตตำบลเมืองโดน จำนวน 7 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 เมืองโดน	หมู่ที่ 2 โนนเมือง
หมู่ที่ 3 ดอนวัว	หมู่ที่ 4 ดอนยาว
หมู่ที่ 5 หนองคู	หมู่ที่ 6 หนองม่วงน้อย
หมู่ที่ 7 ...	

#### 4. จำนวนประชากร

มีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 4,014 คน แยกเป็น ชาย 2,022 คน หญิง 1,992 และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 918 ครัวเรือน ดังนี้

หมู่บ้าน	หมู่บ้าน	จำนวนหลังคาเรือน (หลัง)	ชาย	หญิง	รวม
1	เมืองโดน	139	329	282	611
2	โนนเมือง	104	226	210	436
3	ดอนวัว	82	189	189	378
4	ดอนยาว	193	403	442	845
5	หนองคู	218	471	461	932
6	หนองม่วงน้อย	110	233	252	485
7	หนองแวง	72	171	156	327
	รวม	918	2,022	1,992	4,014

#### สภาพทางเศรษฐกิจ

##### 1. การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ประกอบอาชีพ ทำนา และประกอบอาชีพทางด้านอื่นบ้างเล็กน้อย เช่น ค้าขาย รับราชการ เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง

#### สภาพทางสังคม

##### 1. การศึกษา

- 1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง
- 1.2 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง
  - โรงเรียนบ้านดอนวัว
  - โรงเรียนวัดบ้านหนองคู
  - โรงเรียนบ้านดอนสามัคคี
  - โรงเรียนหนองม่วงหนองแวง
- 1.3 โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส) จำนวน 1 แห่ง
  - โรงเรียนเมืองโดนสำโรง
- 1.4 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง



## 2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด จำนวน 5 แห่ง
- สำนักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง

## 3. ข้อมูลด้านสาธารณสุข

- สถานีอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง (ตั้งอยู่บ้านหนองคู หมู่ที่ 5 )
- การจัดเก็บและทำลายขยะ กระทำโดยชาวบ้านจัดเก็บและทำลายเอง โดยวิธีเผา, ฝัง

## การบริการพื้นฐาน

### 1. การคมนาคมและการขนส่ง

#### 1.1 ถนน 4 สาย

- ถนนคอนกรีต มีภายในหมู่บ้านซึ่งได้รับการพัฒนาเกือบทุกเส้นทาง
- ถนนดินลูกรัง ส่วนมากเป็นทางไปพื้นที่การเกษตร และเชื่อมอำเภอ, ตำบลใกล้เคียง
- ถนนหินคลุก ส่วนมากเป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและไปพื้นที่การเกษตร
- ถนนลาดยาง เป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ซึ่งได้ชำรุดมากแล้วควรได้รับการ

#### ซ่อมแซม

#### 1.2 สะพาน 2 แห่ง

- ระหว่างบ้านเมืองโดน-ดอนวัว
- บ้านดอนยาว

### 2. การโทรคมนาคม

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะประจำหมู่บ้าน 10 แห่ง

### 3. การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ทั้ง 7 หมู่บ้าน
- มีคอมพิวเตอร์สาธารณะ

### 4. การประปา

- มีน้ำประปาใช้ทั้ง 7 หมู่บ้าน

## ข้อมูลอื่น ๆ

### 1. สภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

- 1) พื้นที่ตำบลเมืองโดนเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมในการปลูกข้าวหอมมะลิเป็นอย่างดี
- 2) ประชาชนยังมีความเชื่อในเรื่องไสยศาสตร์ เวทมนต์คาถา การเสี่ยงโชค
- 3) ประชาชนว่างงานหลังฤดูทำนา
- 4) ประชาชนยังมีพฤติกรรมการรับประทานอาหารสุก ๆ ดิบ ๆ ดื่มสุรา สูบบุหรี่
- 5) ในพื้นที่ยังมีการแทรกแซงแนวความคิดทางการเมืองระดับประเทศและระดับ

### ท้องถิ่น

### 2. วิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

“ การคมนาคมสะดวก เศรษฐกิจดี ประชาชนมีความรู้ทันสมัย สุขภาพร่างกายแข็งแรง แหล่งน้ำสะอาดพอเพียง สังคมสงบสุข สิ่งแวดล้อมไม่เป็นพิษ แสงสว่างอย่างทั่วถึง ”

### 3. พันธกิจ

พันธกิจที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการให้ได้มาตรฐานและเพียงพอกับความต้องการของประชาชนตามศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลควบคู่กับการวางผังเมืองที่ดี

พันธกิจที่ 2 สร้างระบบการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ

พันธกิจที่ 3 สร้างเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งมีความสมดุลและยั่งยืน โดยเน้นด้านการเกษตรกรรมแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ให้เป็นตลาดผลผลิตทางการเกษตร

พันธกิจที่ 4 การพัฒนาประสิทธิภาพเพิ่มบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในงานด้านสังคมสงเคราะห์และการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน

พันธกิจที่ 5 พัฒนาฟื้นฟู อนุรักษ์ ส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้คงอยู่คู่ท้องถิ่น

พันธกิจที่ 6 สร้างระบบบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรป่าไม้ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติให้มีความอุดมสมบูรณ์พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ส่งเสริมการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวและพัฒนากาสิโน

พันธกิจที่ 7 พัฒนาและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านการเมือง การบริหาร การปกครองและการมีส่วนร่วมให้กับประชาชน



## ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

### 1. การบริหารการเมืองท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน เป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน

ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน มีคณะผู้บริหาร 4 คน คือ เลขานุการนายกฯ 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คนและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล

### 2. การบริหารส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน เป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 21 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน คือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 คน

1. นางสาวดวงใจ	ชมพู่	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายเกรียงไกร	จันทลีลา	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
3. นางสาวอัยชดา	ทุรินไรสง	หัวหน้าสำนักปลัด อบต.
4. นางสาวคณิดา	จันทินอก	นักทรัพยากรบุคคล
5. นางชฎา	พลศิริ	นักพัฒนาชุมชน
6. นางสาวอรวรรณ	ชมพู่	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
7. นายธนพล	ประเสริฐ	นักวิชาการเกษตร
8. นางสาวเข็มจิรา	ดาเกิด	เจ้าพนักงานธุรการ
9. นางกรรธิมา	สุพรรณนอก	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน
10. นายพิฆเนศ	บุญประกอบ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
11. นายอุทัย	เศียรนอก	ยาม

กองคลัง ตำแหน่งในส่วนกองคลัง จำนวน 3 คน

1. นางสาวจารุณี	บุญประสม	ผู้อำนวยการกองคลัง
2. นางสาวเพ็ญศรี	จิตจิ่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี
3. นางสาวปวีณา	ทิมศรี	เจ้าพนักงานพัสดุ

กองช่าง ตำแหน่งในส่วนกองช่าง จำนวน 3 คน

- |                     |             |                   |
|---------------------|-------------|-------------------|
| 1. นายประกาศิต      | จระเฒ่า     | นายช่างโยธา       |
| 2. นายธำพรณ์        | เทพประจักษ์ | นายช่างโยธา       |
| 3. นางสาวจันทร์เจ้า | เจริญวงศ์   | ปวส.(คอมพิวเตอร์) |

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

จำนวน 4 คน

- |                     |            |                          |
|---------------------|------------|--------------------------|
| 1. นางสาวกรวรรณ     | ชาลีเปี่ยม | นักวิชาการศึกษา          |
| 2. นายพิทักษ์       | จันทสิทธิ์ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| 3. นางสาวอัญญารัตน์ | เบียดนอก   | ครู                      |
| 4. นางสาวพิมพ์ภา    | ชมพุด์     | ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก    |



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 4,014 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 364 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 7 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาใช้บริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 เมืองโดน	611	61
หมู่ที่ 2 โนนเมือง	436	44
หมู่ที่ 3 ดอนวัว	378	38
หมู่ที่ 4 ดอนยาว	845	84
หมู่ที่ 5 หนองคู	932	93
หมู่ที่ 6 หนองม่วงน้อย	485	48
หมู่ที่ 7 หนองแวง	327	32
รวม	4,014	400

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉย ๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข



## การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 2 - 4 กันยายน 2565

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจเฉยๆ	แสดงว่า	เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาลจังหวัดนครราชสีมา, 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองโดน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองโดน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองโดน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### ผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.0 และเพศชาย ร้อยละ 48.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือประถมศึกษา ร้อยละ 28.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

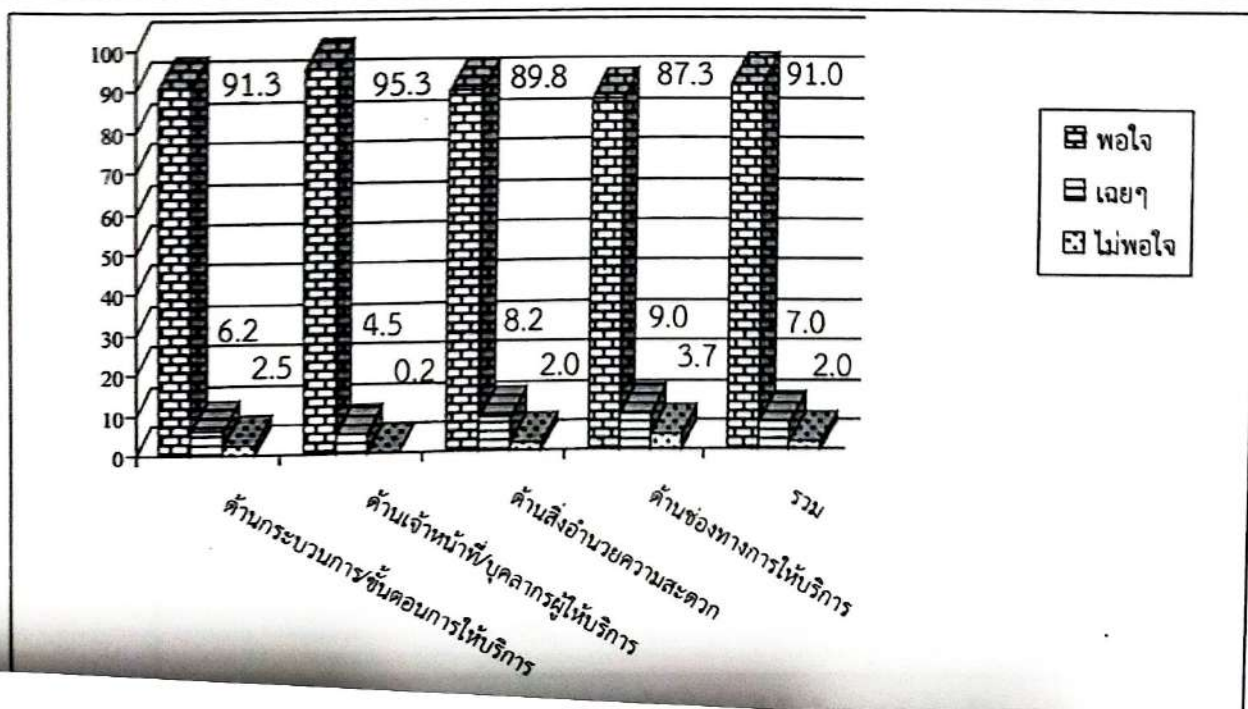
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย		
	หญิง	192	48.0
อายุ	18-30 ปี	208	52.0
	31-45 ปี	38	9.5
	46-60 ปี	122	30.5
	61 ปีขึ้นไป	138	34.5
		102	25.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	72	18.0
	ประถมศึกษา	114	28.5
	มัธยมศึกษา	148	37.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	60	15.0
	ปริญญาตรี	6	1.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	18	4.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	26	6.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	64	16.0
	รับจ้างทั่วไป	102	25.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	3.0
	เกษตรกร/ประมง	170	42.5
งานที่มาใช้บริการ	งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	105	26.3
	งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	138	34.5
	งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	124	31.0
	งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)	33	8.2
	รวม	400	100

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโคก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโคก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโคก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	365	91.3	25	6.2	10	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	381	95.3	18	4.5	1	0.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	359	89.8	33	8.2	8	2.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	349	87.3	36	9.0	15	3.7
รวมเฉลี่ย	364	91.0	28	7.0	8	2.0

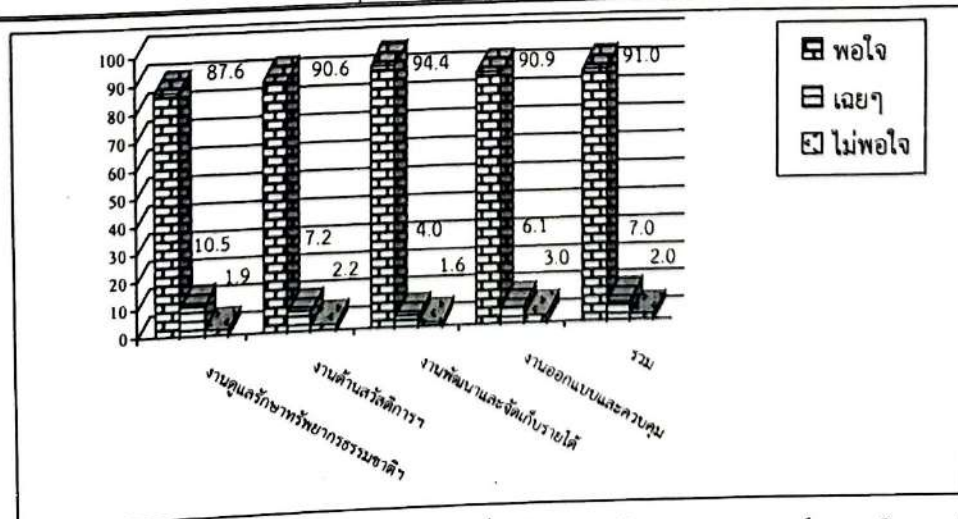




2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ร้อยละ 90.6 (9 คะแนน) และงานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 87.6 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	92	87.6	8	11	10.5	2	1.9
งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	125	90.6	9	10	7.2	3	2.2
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	117	94.4	9	5	4.0	2	1.6
งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)	30	90.9	9	2	6.1	1	3.0
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>91.0</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>7.0</b>	<b>8</b>	<b>2.0</b>



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

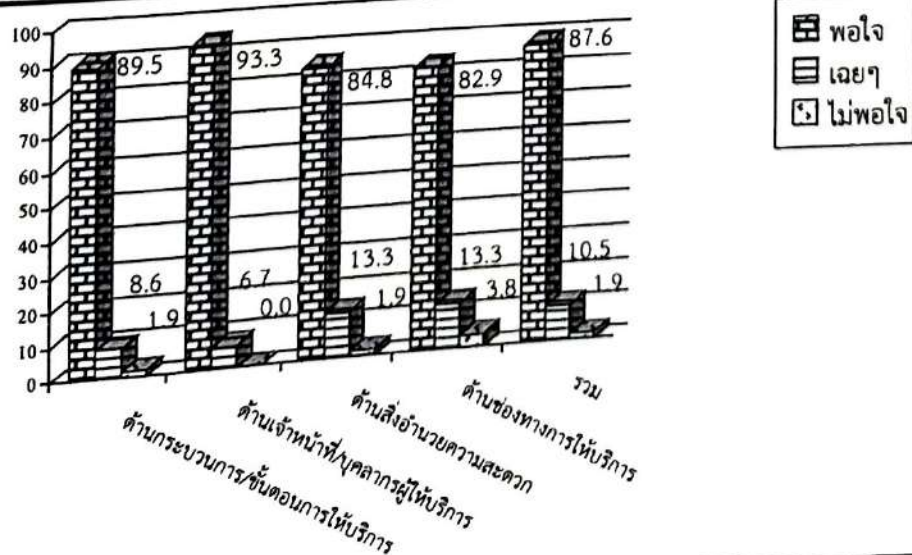
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 87.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	94	89.5	9	8.6	2	1.9
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	98	93.3	7	6.7	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89	84.8	14	13.3	2	1.9
ด้านช่องทางการให้บริการ	87	82.9	14	13.3	4	3.8
รวมเฉลี่ย	92	87.6	11	10.5	2	1.9





## 3.1.2 งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

## 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.4 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	92	87.6	11	10.5	2	1.9
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89	84.8	12	11.4	4	3.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95	90.5	8	7.6	2	1.9
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	100	95.2	5	4.8	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97	92.4	6	5.7	2	1.9
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	93	88.6	10	9.5	2	1.9
รวมเฉลี่ย	94	89.5	9	8.6	2	1.9



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97	92.4	8	7.6	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100	95.2	5	4.8	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93	88.6	10	9.5	2	1.9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	97	92.4	8	7.6	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	98	93.3	7	6.7	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	101	96.2	4	3.8	0	0
รวมเฉลี่ย	98	93.3	7	6.7	0	0

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 88.6 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 87.6 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93	88.6	8	7.6	4	3.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	85	81.0	16	15.2	4	3.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	89	84.8	14	13.3	2	1.9
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	92	87.6	12	11.4	1	1.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	90	85.7	14	13.3	1	1.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	88	83.8	16	15.2	1	1.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	88	83.8	16	15.2	1	1.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	88	83.8	16	15.2	1	1.0
รวมเฉลี่ย	89	84.8	14	13.3	2	1.9



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 85.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 84.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	89	84.8	12	11.4	4	3.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	87	82.9	14	13.3	4	3.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	86	81.9	14	13.3	5	4.8
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	84	80.0	16	15.2	5	4.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	90	85.7	12	11.4	3	2.9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>87</b>	<b>82.9</b>	<b>14</b>	<b>13.3</b>	<b>4</b>	<b>3.8</b>

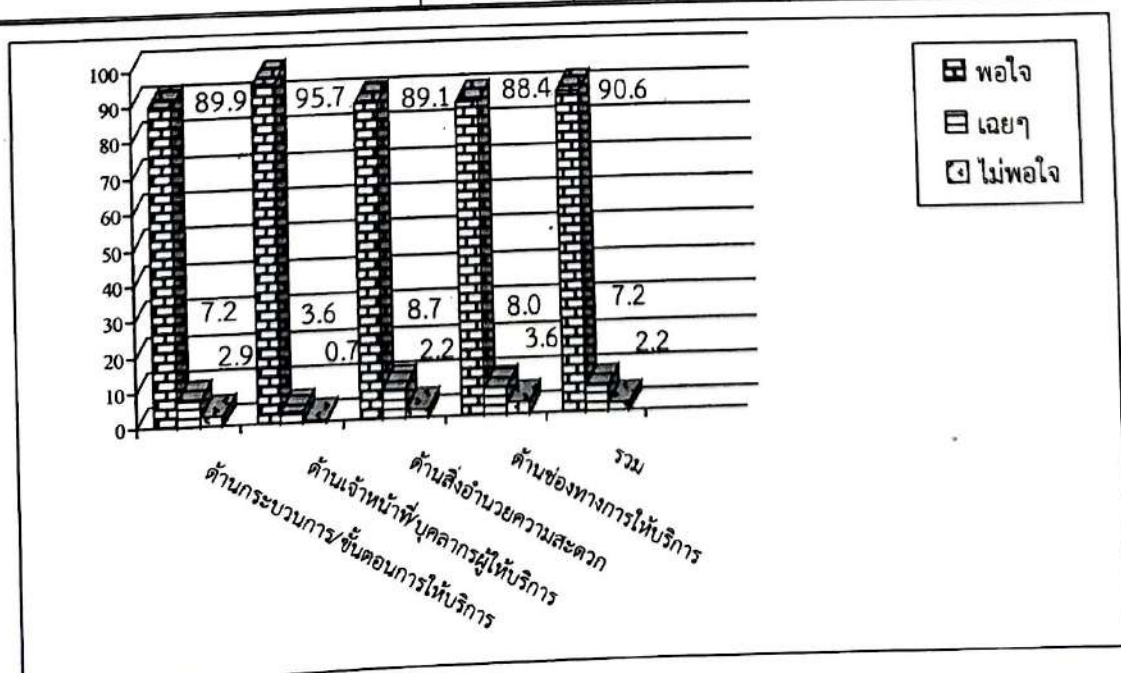


### 3.2 งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็น ร้อยละ 90.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	124	89.9	10	7.2	4	2.9
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	132	95.7	5	3.6	1	0.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	123	89.1	12	8.7	3	2.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	122	88.4	11	8.0	5	3.6
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>125</b>	<b>90.6</b>	<b>10</b>	<b>7.2</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>



3.2.2 งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ จำแนกเป็น  
รายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน  
การให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน  
วิธีการให้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ  
ให้บริการ ร้อยละ 91.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 90.6  
ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์  
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	125	90.6	9	6.5	4	2.9
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	120	87.0	12	8.7	6	4.3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	126	91.3	9	6.5	3	2.2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	130	94.2	7	5.1	1	0.7
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	124	89.9	10	7.2	4	2.9
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	121	87.7	12	8.7	5	3.6
รวมเฉลี่ย	124	89.9	10	7.2	4	2.9



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการ แต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.4 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	129	93.5	7	5.1	2	1.4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	133	96.4	4	2.9	1	0.7
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	132	95.7	4	2.9	2	1.4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	130	94.2	7	5.1	1	0.7
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	135	97.8	3	2.2	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	135	97.8	3	2.2	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>132</b>	<b>95.7</b>	<b>5</b>	<b>3.6</b>	<b>1</b>	<b>0.7</b>



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 89.9 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	125	90.6	10	7.2	3	2.2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	123	89.1	12	8.7	3	2.2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	122	88.4	12	8.7	4	2.9
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	122	88.4	12	8.7	4	2.9
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	122	88.4	12	8.7	4	2.9
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	122	88.4	13	9.4	3	2.2
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	124	89.9	12	8.7	2	1.4
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	124	89.9	12	8.7	2	1.4
รวมเฉลี่ย	123	89.1	12	8.7	3	2.2

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 89.9 และคุณภาพของ ช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	125	90.6	10	7.2	3	2.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	124	89.9	10	7.2	4	2.9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	118	85.5	13	9.4	7	5.1
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	121	87.7	11	8.0	6	4.3
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	122	88.4	11	8.0	5	3.6
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>122</b>	<b>88.4</b>	<b>11</b>	<b>8.0</b>	<b>5</b>	<b>3.6</b>

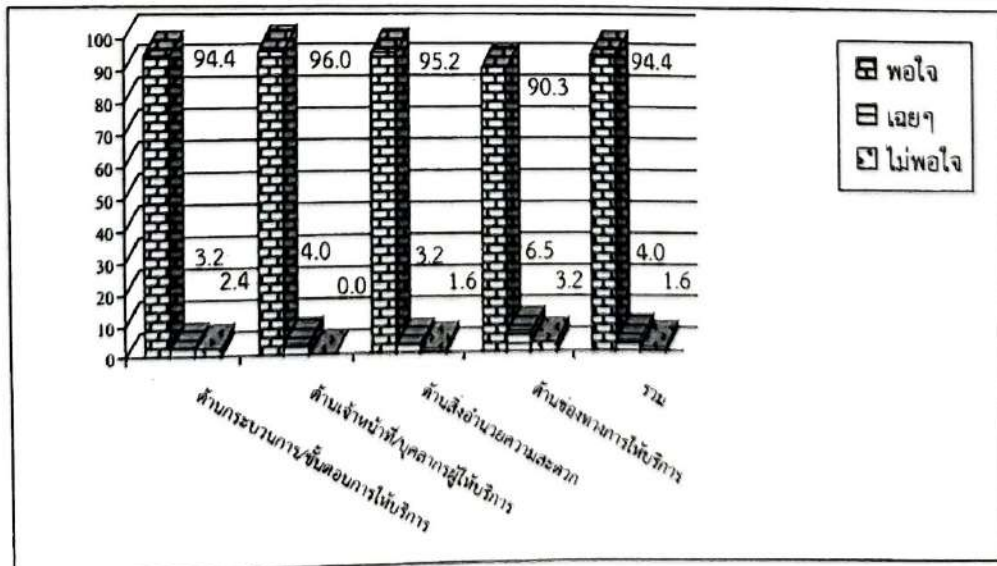


### 3.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) โดยภาพรวมและรายด้าน

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	119	96.0	5	4.0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	95.2	4	3.2	2	1.6
ด้านช่องทางการให้บริการ	112	90.3	8	6.5	4	3.2
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>117</b>	<b>94.4</b>	<b>5</b>	<b>4.0</b>	<b>2</b>	<b>1.6</b>



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้



3.3.2 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) จำแนก  
เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	117	94.4	4	3.2	3	2.4
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	95.2	3	2.4	3	2.4
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	118	95.2	6	4.8	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน	117	94.4	4	3.2	3	2.4
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>117</b>	<b>94.4</b>	<b>4</b>	<b>3.2</b>	<b>3</b>	<b>2.4</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.8 รองลงมา ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.0 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	96.0	5	4.0	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	96.0	5	4.0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	115	92.7	8	6.5	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	120	96.8	4	3.2	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	120	96.8	4	3.2	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	120	96.8	4	3.2	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>119</b>	<b>96.0</b>	<b>5</b>	<b>4.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	117	94.4	5	4	2	1.6
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	117	94.4	5	4	2	1.6
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	117	94.4	5	4	2	1.6
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	95.2	5	4	1	0.8
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	120	96.8	3	2.4	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	120	96.8	3	2.4	1	0.8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>118</b>	<b>95.2</b>	<b>4</b>	<b>3.2</b>	<b>2</b>	<b>1.6</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 89.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	111	89.5	8	6.5	5	4
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	111	89.5	8	6.5	5	4
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	108	87.1	10	8.1	6	4.8
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	112	90.3	10	8.1	2	1.6
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	117	94.4	5	4.0	2	1.6
รวมเฉลี่ย	112	90.3	8	6.5	4	3.2

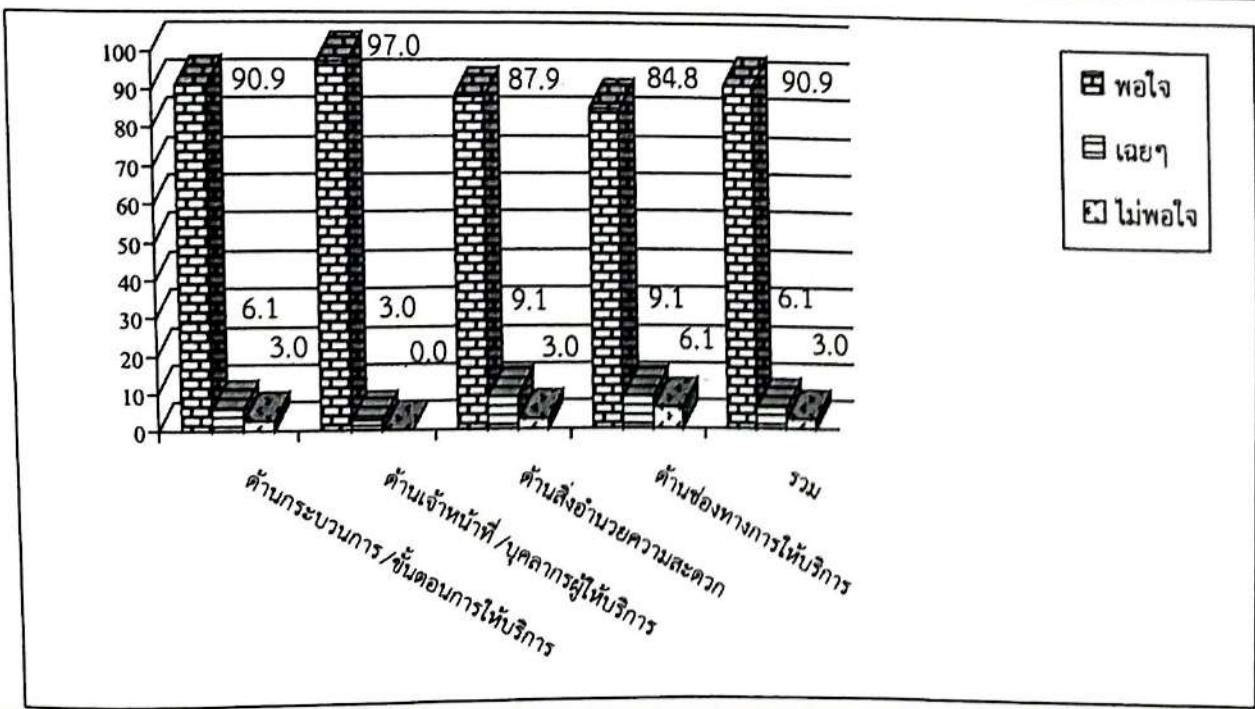


### 3.4 งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) โดยภาพรวมและรายด้าน

งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	32	97.0	1	3.0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	29	87.9	3	9.1	1	3.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	28	84.8	3	9.1	2	6.1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>30</b>	<b>90.9</b>	<b>2</b>	<b>6.1</b>	<b>1</b>	<b>3.0</b>



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.4.2 งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 90.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 87.9 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	29	87.9	3	9.1	1	3.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	30	90.9	3	9.1	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	30	90.9	2	6.1	1	3.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>30</b>	<b>90.9</b>	<b>2</b>	<b>6.1</b>	<b>1</b>	<b>3.0</b>



2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 93.9 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	31	93.9	2	6.1	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	29	87.9	3	9.1	1	3.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	31	93.9	2	6.1	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	33	100	0	0	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	33	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	32	97.0	1	3.0	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 93.9 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 90.9 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุมฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	28	84.8	3	9.1	2	6.1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	28	84.8	3	9.1	2	6.1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	29	87.9	3	9.1	1	3.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	29	87.9	3	9.1	1	3.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	27	81.8	5	15.2	1	3.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	31	93.9	2	6.1	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	31	93.9	2	6.1	0	0
รวม	29	87.9	3	9.1	1	3.0



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 87.9 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 84.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 78.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	29	87.9	3	9.1	1	3.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	29	87.9	3	9.1	1	3.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	26	78.8	4	12.1	3	9.1
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	28	84.8	3	9.1	2	6.1
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	28	84.8	3	9.1	2	6.1
รวมเฉลี่ย	28	84.8	3	9.1	2	6.1

#### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรเพิ่มมาตรการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ให้มากขึ้น ในหลายพื้นที่สภาพแวดล้อมยังไม่ได้เท่าที่ควร
2. งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ควรมีการสำรวจ ข้อมูลตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้
3. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนได้เตรียมค่าใช้จ่าย



## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอใน 4 งาน ได้แก่ งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 364 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 7 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดนระหว่างวันที่ 2 - 4 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่ใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.0 และเพศชาย ร้อยละ 48.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ ประถมศึกษา ร้อยละ 28.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ



## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.3 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ร้อยละ 90.6 (9 คะแนน) และงานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 87.6 (8 คะแนน) ตามลำดับ

## 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3.1 งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.1.1 1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 87.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ

### 3.1.2 งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.4 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 88.6 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 87.6 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 85.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 84.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ

## 3.2 งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็น ร้อยละ 90.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ

### 3.2.2 งานงานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.4 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 89.9 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 89.9 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ



### 3.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ

3.3.2 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.8 รองลงมา ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.0 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 89.5 ตามลำดับ

### 3.4 งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.8 ตามลำดับ

3.4.2 งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 90.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ



ในการให้บริการ ร้อยละ 93.9 และความเอาใจใส่ กระจื่อหรือรั้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 93.9 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 90.9 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองโดน งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 87.9 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 84.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 78.8 ตามลำดับ

## 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรเพิ่มมาตรการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ให้มากขึ้น ในหลายพื้นที่สภาพแวดล้อมยังไม่ดีเท่าที่ควร
2. งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ควรมีการสำรวจข้อมูลตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้
3. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนได้เตรียมค่าใช้จ่าย

## เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย  
จังหวัดนครราชสีมา.  
\_\_\_\_\_ (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา.  
\_\_\_\_\_ (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา.  
\_\_\_\_\_ (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา.  
\_\_\_\_\_ (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา.  
\_\_\_\_\_ (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา.  
\_\_\_\_\_ (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.  
อรรถัย กิจผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี:สถาบัน  
พระปกเกล้า
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.



ภาคผนวก ก  
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เมืองโดน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความ  
พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้ง  
การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวม  
เป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

- |                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| 1. เพศ                   | 1. <input type="checkbox"/> ชาย   | 2. <input type="checkbox"/> หญิง  |
| 2. อายุ                  | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี   | 2. <input type="checkbox"/> 18-30 ปี  |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> 31-45 ปี  | 4. <input type="checkbox"/> 46-60 ปี    5. <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา         | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน  | 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา  |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา  | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า                              |
|                          | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี   | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี                                    |
| 4. อาชีพ                 | 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ   | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท                               |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ  | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ                                   |
|                          | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา   | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป                                       |
|                          | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง                                       |
|                          | 9. <input type="checkbox"/> ว่างงาน   | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....                                  |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม                          |   |
|                          | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ |   |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)     |   |
|                          | 4. <input type="checkbox"/> งานออกแบบและควบคุม (การขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร)             |   |



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😊	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😞
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
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					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
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.....