



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอุ่น
จังหวัดสกลนคร

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
กันยายน 2565

คำนำ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ภายใต้ข้อตกลงระหว่างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนํานโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี

ในการประเมินครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และนำข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ การประเมินผลครั้งนี้ บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง นำโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง คณะผู้บริหาร บุคลากร ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ ในการให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวก ทุกขั้นตอนของการประเมิน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปผู้บริหาร	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 กรอบการประเมิน.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน.....	3
2.2 แผนการดำเนินงาน/โครงการ/กิจกรรม.....	12
2.3 แนวคิดการประเมิน/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน.....	24
3.1 ขอบเขตการประเมิน.....	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	25
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
3.5 เกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ.....	26
บทที่ 4 ผลการประเมินพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	28
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น.....	28
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
ตอนที่ 3 ด้านการศึกษา.....	30
ตอนที่ 4 ด้านรายได้หรืออาชีพ.....	32
ตอนที่ 5 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	35
ตอนที่ 6 ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	37
ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน.....	41
5.1 ข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ตอบแบบประเมิน.....	41
5.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	41
5.3 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ.....	42
5.4 อภิปรายผลการประเมิน.....	43
5.5 จุดแข็ง/จุดเด่น.....	44
5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา.....	45
บรรณานุกรม.....	46
ภาคผนวก 47	
ภาคผนวก ก การดำเนินงานด้านการศึกษา.....	48
ภาคผนวก ข การดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษี.....	55
ภาคผนวก ค การดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	57
ภาคผนวก ง การดำเนินงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	65
ภาคผนวก จ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร.....	5
ตารางที่ 2.2 แผนการดำเนินงานด้านการศึกษา.....	12
ตารางที่ 2.3 แผนการดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษี.....	14
ตารางที่ 2.4 แผนการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม.....	14
ตารางที่ 2.5 แผนการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	15
ตารางที่ 3.1 แทนค่าตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Krejcie&Morgan).....	15
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ.....	17
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้น.....	19
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	20
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา.....	21
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี.....	23
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	26
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่องานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	28
ตารางที่ 4.7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	30
ตารางที่ 5.1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	32

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ และนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง โดยกลุ่มเป้าหมายของการเก็บข้อมูล คือ กลุ่มประชาชนผู้เข้ามารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 400 คน ผลจากการดำเนินงานสามารถสรุปผลได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความถี่ในการเข้ารับบริการทั้ง 4 ด้าน เฉลี่ย 6 ครั้ง/ปี (ต่ำสุด 1 ครั้ง สูงสุด 100 ครั้ง) โดยส่วนใหญ่มารับบริการช่วงเวลา 08:30 - 10:00 น. ร้อยละ 67.00 เข้ารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีมากถึง ร้อยละ 88.75 ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.00 และเพศชาย ร้อยละ 37.00 ซึ่งมีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33.75 รองลงมาคือ อายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 29.00 โดยอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 55 ปี (ต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 96 ปี) ทั้งนี้อาชีพส่วนใหญ่ของผู้เข้ารับบริการ คือ เกษตรกร/ประมง ร้อยละ 55.50 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 18.75 ตามลำดับ ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,768 บาท หรือ 81,213 บาท/ปี

2. ภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ พบว่า อยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.78 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 81.43 เมื่อเทียบเกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 85 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 7 คะแนน ทั้งนี้สามารถจำแนกเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.79 2) ด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.81 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.70 และ 4) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.80

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

- ควรมีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อเพิ่มจำนวนถังขยะตามจุดทิ้งให้มากขึ้น
- ควรเพิ่มแสงสว่างถนนระหว่างหมู่บ้าน และไฟกระพริบตามแยกถนน เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุภายในหมู่บ้าน
- เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา
- ควรมีการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคให้เพียงพอต่อการใช้น้ำของชุมชน
- ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมและพัฒนากลุ่มอาชีพ ต่าง ๆ ภายในตำบล เช่น กลุ่มจักสานพลาสติก
- อยากให้ อบต. พิจารณาการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามสี่แยก เพื่อใช้ตรวจสอบเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ได้รับการประกาศจัดตั้งยกฐานะจากสภาตำบลหนองปลิงเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 4 ตำบลของอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร อยู่ทางทิศตะวันออกของที่ว่าการอำเภอนิคมน้ำอูน อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดสกลนคร มีเนื้อที่ประมาณ 35 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 21,875 ไร่ สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง มีเนื้อที่ราบสูงประมาณ 80% ของพื้นที่ สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินปนทราย ไม่สามารถเก็บน้ำได้ มีทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านหนองผักเทียม หมู่ที่ 2 บ้านโคกมะนาว หมู่ที่ 3 บ้านหันสมัย หมู่ที่ 4 บ้านทรายคำ หมู่ที่ 5 บ้านหนองปลิง หมู่ที่ 6 บ้านโนนสมบูรณ์ หมู่ที่ 7 บ้านศรีเมือง และหมู่ที่ 8 บ้านหนองปลิงใหม่ จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,301 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 3,818 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทหน้าที่หลักในการบริการแก่ชุมชนและสังคมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดังนั้นจึงมีโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในปฏิบัติงาน โดยกำหนดตัวชี้วัด มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

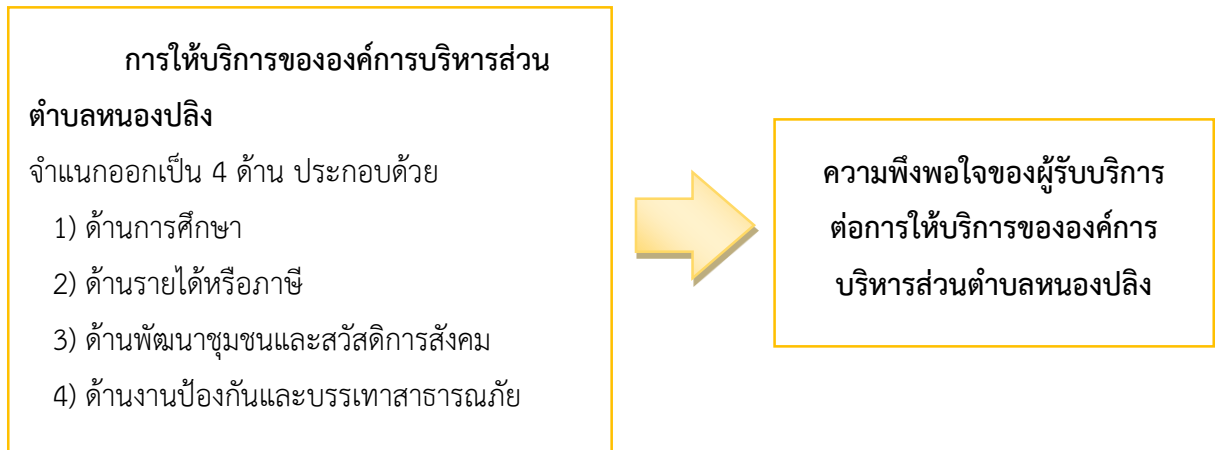
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงได้พิจารณาแล้วเห็นว่า สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นสถาบันที่มีศักยภาพและมีความพร้อมด้านบุคลากร จึงได้ขอความอนุเคราะห์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้านจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.2.2 เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.3. กรอบการประเมิน ดังนี้



1.4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.4.2 ได้ข้อมูลสารสนเทศ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ได้รับการประกาศจัดตั้งยกฐานะจากสภาตำบลหนองปลิง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540

2.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้ง/อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	เขื่อนน้ำอูนและบางส่วนของอำเภอพรรณานิคม
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลสุวรรณคาม อำเภอโนนน้ำอูน จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองบัว อำเภอโนนน้ำอูน และบางส่วนของอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลนิคมน้ำอูน อำเภอโนนน้ำอูน จังหวัดสกลนคร

2) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง มีเนื้อที่ราบสูงประมาณ 80 % ของพื้นที่ สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายลุ่ม ๆ ดอน ๆ ไม่สามารถเก็บน้ำได้

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทั่วไป ตำบลหนองปลิง เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 4 ตำบลในอำเภอโนนน้ำอูนที่แห้งแล้งกว่าอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดสกลนคร ทั้งนี้มีสาเหตุเพราะมีฝนตกน้อยกว่าอำเภออื่น แต่เนื่องจากสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงตอนดินเป็นหินตะกอนดูดซับน้ำและเก็บรักษาน้ำไว้ไม่ได้

ฤดูกาล 1) **ฤดูฝน** โดยทั่วไปจะเริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคม ถึงต้นเดือนตุลาคม รวมเวลา 4 - 5 เดือน ฝนที่ตกส่วนมากเป็นฝนที่เกิดจาก พายุดีเปรสชันที่เคลื่อนตัวมาจากทะเลจีนใต้ส่วนที่เกิดจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้มีไม่มากนักถ้าปีใดพายุดีเปรสชันเข้าน้อย ปีนั้นจะแห้งแล้งโดยปกติจะมีพายุดีเปรสชัน ถึงพายุโซนร้อนเข้าเฉลี่ยปีละ 2 - 3 ลูก สกลนครมีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยประจำปีประมาณ 1,594.3 มิลลิเมตร ใกล้เคียงกับจังหวัดอุดรธานี มุกดาหาร นครพนม และจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งก็ยิ่งมากกว่าจังหวัดในภาคกลางและภาคเหนือซึ่งมีน้ำฝนเฉลี่ยประมาณปีละ 1,200 มิลลิเมตรเท่านั้น

2) **ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคม ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ รวมเวลา 4 เดือน ในตอนต้นเดือนตุลาคมนั้น เป็นระยะเปลี่ยนฤดูระหว่างฤดูฝนกับฤดูหนาวอาจมีฝนตกได้เป็น

บางวัน ฤดูหนาวของจังหวัดสกลนคร มีลักษณะอากาศหนาวอย่างชัดเจนกระแสลมที่เย็นและแห้งพัดมาจากประเทศจีน คือลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือความหนาวเย็น มีผลกระทบต่อดินฟ้าอากาศในจังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนครเคยมีอุณหภูมิต่ำสุดจนถึง 1 - 4 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2517 ที่สถานีอากาศเกษตร สกลนคร ซึ่งอยู่ที่ศูนย์วิจัยพืชไร่สกลนคร บ้านนาคำ ตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

3) ฤดูร้อน ตั้งแต่ประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคมรวมระยะเวลาประมาณ 3 เดือน ฤดูร้อนมีลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดมาลง ลมตะวันออกเฉียงใต้จากทะเลจีนใต้และอ่าวไทย จะพัดมาแทนที่ และเป็นระยะหนึ่งที่ประเทศไทย ได้รับแสงแดดกล้าที่สุดทำให้มีความร้อน และแห้งแล้งมาก สถิติภูมิอากาศสูงสุดของสกลนคร คือ 41.9 องศาเซลเซียสเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2500

อนึ่งการเปลี่ยนฤดูจากฤดูหนึ่งไปยังอีกฤดูหนึ่งนั้น มีระยะช่วงเวลายุ่งเหยิงอยู่ระหว่าง 1 - 2 สัปดาห์จะนับว่าเป็นฤดูหนึ่งฤดูใดยังไม่ชัดเจน เนื่องจากเป็นระยะเปลี่ยนฤดู (transition period)

พายุฟ้าคะนอง (THUNDER STORM) ของพายุฟ้าคะนองมักจะเกิดขึ้นในตอนบ่ายหรือค่ำ ซึ่งเป็นเวลาที่พื้นดินได้รับความร้อนไว้มากทำให้อากาศบริเวณเหนือพื้นดินลอยตัวสูงขึ้นในทางตั้ง (convection activity) ทำให้เกิดการก่อตัวก้อนเมฆอย่างรวดเร็วจนใหญ่มากขึ้นเรื่อย ๆ กระแสอากาศภายในก้อนเมฆไหลขึ้น - ลง อย่างรุนแรงจนอากาศไม่สามารถพุงก้อนเมฆที่ป่วนวนนั้นได้ ประกอบกับมีการแลกเปลี่ยนประจุภายในก้อนเมฆกับพื้นดินหรือระหว่างก้อนเมฆกับก้อนเมฆ จนเกิดฟ้าแลบ ฟ้าร้อง ฟ้าผ่า พายุลมแรงและมีฝนตก พายุฝนฟ้าคะนองบริเวณจังหวัดสกลนคร มักจะเกิดช่วงเดือน พฤษภาคม ถึง สิงหาคม

พายุหมุนเขตร้อน (TROPICAL STORM) สกลนครจะได้รับอิทธิพลทำให้มีฝนตกเป็นบริเวณกว้างและมีลมแรงบริเวณใกล้ศูนย์กลางพายุ พายุไต้ฝุ่นนั้น จะอยู่ในทะเลหรือมหาสมุทร เมื่อเคลื่อนตัวขึ้นฝั่งประเทศเวียดนามและประเทศลาว จะปะทะกับ ภูเขา ป่าไม้ สิ่งกีดขวางต่าง ๆ ตามธรรมชาติทำให้ความเร็วของลมอ่อนกำลังลงมากจนอยู่ในเกณฑ์พายุดีเปรสชัน เมื่อเข้าสู่ภาคอีสาน ช่วงเวลาที่พายุเคลื่อนตัวเข้าสู่บริเวณภาคอีสานมากที่สุด คือ ช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง กันยายนของทุกปีเฉลี่ยปีละ 1 - 2 ลูก

4) ลักษณะของดิน

สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ไม่สามารถเก็บน้ำได้

5) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่ไม่ได้อยู่ในเขตป่าไม้

2.1.2. ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง มีเขตการปกครอง ทั้งหมด 8 หมู่บ้านประกอบด้วย

- | | |
|----------------------|-----------|
| (1) บ้านหนองผักเทียว | หมู่ที่ 1 |
| (2) บ้านโคกมะนาว | หมู่ที่ 2 |

(3) บ้านหันสมัย	หมู่ที่ 3
(4) บ้านทรายคำ	หมู่ที่ 4
(5) บ้านหนองปลิง	หมู่ที่ 5
(6) บ้านโนนสมบูรณ์	หมู่ที่ 6
(7) บ้านศรีเมือง	หมู่ที่ 7
(8) บ้านหนองปลิงใหม่	หมู่ที่ 8

2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภา ตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 8 หมู่บ้าน หากมี การเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน 8 หมู่บ้าน รวมเป็น 8 คน

2.1.3. ประชากร

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย(คน)	หญิง(คน)	รวม (คน)
1	บ้านหนองผักเทียม	95	192	195	387
2	บ้านโคกมะนาว	163	300	281	581
3	บ้านหันสมัย	146	184	194	378
4	บ้านทรายคำ	151	287	296	583
5	บ้านหนองปลิง	342	251	237	488
6	บ้านโนนสมบูรณ์	113	187	205	392
7	บ้านศรีเมือง	110	128	122	250
8	บ้านหนองปลิงใหม่	180	366	393	759
รวม		1,301	1,895	1,923	3,818

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร

2.1.4. สภาพเศรษฐกิจ

1) การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง ประกอบด้วย 1) โรงเรียนบ้านโคกมะนาวหันสมัย และ
- 2) โรงเรียนชุมชนบ้านหนองปลิง

- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ประกอบด้วย 1) โรงเรียนนิคมน้ำอุ่นเจริญวิทยา
 - ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย 1 แห่ง
 - โรงเรียนอาชีวศึกษา 1 แห่ง ประกอบด้วย 1) โรงเรียนภูมิภัทรบัณฑิตย์
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง ประกอบด้วย 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกมะนาว และ
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองปลิง

2) สาธารณสุข

มีหน่วยงานด้านสาธารณสุข ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------------|-----|------|
| - โรงพยาบาลของรัฐ | 1 | แห่ง |
| - สาธารณสุข | 1 | แห่ง |
| - ร้านขายยาแผนปัจจุบัน | 4 | แห่ง |
| - ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน | 8 | แห่ง |
| - อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ | 100 | % |

3) อาชญากรรม

- ไม่มี -

4) ยาเสพติด

- ไม่มี -

5) การสังคมสงเคราะห์

- สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ
- สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- สงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส

2.1.5. ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมทางบก ติดต่อระหว่าง อำเภอ,ตำบล,หมู่บ้าน มีรายละเอียด ดังนี้

- (1) ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย
- (2) ถนนคอนกรีตภายในหมู่บ้าน
 - ในหมู่บ้านมีถนนคอนกรีตใช้สัญจรไปมาทุกหมู่บ้าน

(3) ถนนหินคลุก/หินลูกรัง

ส่วนใหญ่เป็นถนนที่ใช้สัญจรไป - มาเพื่อการเกษตร และเป็นถนนระหว่างหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงได้ทำการซ่อมแซมปรับปรุงเพื่อให้ใช้งานได้และเพื่อความสะดวกในการสัญจรไป - มาของประชาชนเป็นประจำทุกปี

2) การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 1,301 ครั้วเรือน

3) การประปา

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน 8 หมู่บ้าน

4) โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นส่วนใหญ่ และระบบเสียงตามสาย จำนวน 8 หมู่บ้าน

5) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

- | | | | |
|-------------------------|-------|---|------|
| - ที่ทำการไปรษณีย์ที่ | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - บริษัทขนส่งพัสดุเอกชน | จำนวน | 2 | แห่ง |

2.1.6. ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา สวนยางพารา ไร่มันสำปะหลัง อ้อย ข้าวโพด ปลูกพริก และปลูกผักที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

2) การประมง ตำบลหนองปลิง มีการทำประมง ที่เขื่อนน้ำอูน

3) การปศุสัตว์

ตำบลหนองปลิง มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้านของตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร

4) การบริการ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

- | | | |
|---------------------------|---|------|
| - ปั๊มน้ำมัน | 1 | แห่ง |
| - ก๊าซหุงต้ม | 2 | แห่ง |
| - โรงสี | 2 | แห่ง |
| - ร้านบริการทำผม เสริมสวย | 2 | แห่ง |

5) การท่องเที่ยว ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ

6) อุตสาหกรรม

- ไม่มี -

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มผ้าเย็บโคราม	1	กลุ่ม
- กลุ่มทอเสื่อกก	2	กลุ่ม
- กลุ่มทอผ้าพื้นเมือง	1	กลุ่ม
- กลุ่มเพาะเห็ดนางฟ้า	1	กลุ่ม
- กลุ่มสานเปล	1	กลุ่ม

2.1.7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา จำนวนประชากรนับถือศาสนาพุทธ

2) ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่	ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีบุญผะเหวด	ประมาณเดือน เมษายน(เดือนสี่)
- ประเพณีบุญสงกรานต์	ประมาณเดือน เมษายน(เดือนห้า)
- ประเพณีบุญเข้าพรรษา	ประมาณเดือน กรกฎาคม(เดือนแปด)
- ประเพณีบุญข้าวประดับดิน	ประมาณเดือน กันยายน(เดือนเก้า)
- ประเพณีบุญข้าวสาก	ประมาณเดือน กันยายน(เดือนสิบ)
- ประเพณีออกพรรษา	ประมาณเดือน ตุลาคม(เดือนสิบเอ็ด)
- ประเพณีบุญกฐิน	ประมาณเดือน ตุลาคม(เดือนสิบสอง)

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ

- กลุ่มผ้าเย็บโคราม บ้านหนองผักเทียม หมู่ที่ 1
- กลุ่มทำลูกประคบ บ้านหนองปลิง หมู่ที่ 5

ภาษาถิ่น คือ

- ภาษาภูไท ประกอบด้วย บ้านหนองผักเทียม/บ้านต้นสมัย

- ภาษาญ้อ ประกอบด้วยบ้านทรายคำ / บ้านหนองปลิง / บ้านโนนสมบูรณ์/บ้านศรีเมือง/บ้านหนองปลิงใหม่

4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ตำบลหนองปลิง ประกอบไปด้วย

- ผ้าย้อมคราม	บ้านหนองผักทียม	หมู่ที่ 1
- เสื่อกก	บ้านโคกมะนาว	หมู่ที่ 2
- ผ้าพื้นเมือง	บ้านหันสมัย	หมู่ที่ 3
- เสื่อกก	บ้านโคกมะนาว	หมู่ที่ 2
- เสื่อกก	บ้านโคกมะนาว	หมู่ที่ 4
- เห็ดนางฟ้า	บ้านโนนสมบูรณ์	หมู่ที่ 6
- เปสาน	บ้านหนองปลิงใหม่	หมู่ที่ 8

2.1.8. ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ , ลำห้วย	5	แห่ง
- บึง,หนองและอื่นๆ	5	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝายน้ำล้น	8	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	39	แห่ง
- บ่อน้ำบาดาล	39	แห่ง
- น้ำประปาหมู่บ้าน	9	แห่ง

2) ป่าไม้ ในพื้นที่ไม่อยู่ในเขตป่าไม้

3) ภูเขา

- ไม่มี -

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ไม่มี -

2.1.9. โครงสร้างและการบริหารงานบุคคล (อบต. หนองปลิง) บุคลากร รวมทั้งหมดจำนวน 28 คน

1) โครงสร้างคณะผู้บริหารท้องถิ่น

- (1) นายวิเชียร ธรรมรักษา ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
- (2) นายชาคร สารินันต์ ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
- (3) นายนอม โคตะมา ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
- (4) นายธนสิทธิ์ รัชต์แก ตำแหน่ง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

2) โครงสร้างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

- (1) นายไพบจน์ สุรินทะ ประธานสภา อบต.
- (2) นายประภาส โพธิ์ศรี รองประธานสภา อบต.
- (3) นายวิเศษชัย โพธิ์ศรี ส.อบต. หมู่ที่ 1 บ้านหนองผักเทียม
- (4) นายพิศดาน โคตะมา ส.อบต. หมู่ที่ 2 บ้านโคกมะนาว
- (5) นางสาวพรใจ ผลจันทร์ ส.อบต. หมู่ที่ 4 บ้านทรายคำ
- (6) นายถนอม ผลจันทร์ ส.อบต. หมู่ที่ 5 บ้านหนองปลิง
- (7) นางสมถวิล ขำทิพย์พาที ส.อบต. หมู่ที่ 7 บ้านโนนสมบูรณ์
- (8) นายทองใบ ไตรยราช ส.อบต. หมู่ที่ 8 บ้านหนองปลิงใหม่
- (9) นายกำพล ประดับศิลป์ เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

3) ตำแหน่ง/สังกัด

ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 18 คน

- (1) นายกำพล ประดับศิลป์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- (2) นางสาวนิรมล นามสูง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
- (3) นายพาณิษฐ์ บุญยู หัวหน้าสำนักปลัด
- (4) นางสาวรณภา ถิ่นชมนาง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- (5) นายอนุทิน ลามคำ นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
- (6) นางพรรณภา โททุมพล เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
- (7) นายกฤษณะ ฐานลุน นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
- (8) นางสาวเพชรนา นาเสื่อวัน นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
- (9) จำเอนกพรรัตน์ นันทราช จพ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน
- (10) นางสาววิทันพร เกตุสุวรรณ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
- (11) นายถวิล สุรินทะ ภารโรง
- (12) นายปัญญา โยธายุทธ พนักงานขับรถยนต์
- (13) นายประยูร คำคุณเมือง คนงานประจำรถขยะ

(14) นายวิชัย สุรินทะ	คนงานประจำรถขยะ
(15) นางสาวเสาวนีย์ หัสกรรจ์	ครู
(16) นางสาวจิตตรา หัสจันทอง	ครู
(17) นางสาวจิตรศิลป์ โคตะมา	ครู
(18) นางสาวศิริรักษ์ ตะเส	ผู้ดูแลเด็ก

ตำแหน่งในกองคลัง 7 คน

(1) นางทัศนีย์ เจริญไชย	ผู้อำนวยการกองคลัง
(2) นางรุ่งนภา ตุฬลา	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
(3) นางสาวสุธาทิพย์ อาจทุมมา	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน
(4) นายอาทิตย์ สุริยะมาตย์	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ปฏิบัติงาน
(5) นางกิงดาว ศรีวิเศษ	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
(6) นางสาวสุมาลี ดาบลำอ้า	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
(7) นางนรีพร ลามคำ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ

ตำแหน่งในกองช่าง 3 คน

(1) นายบุญชู ไหมวงศ์	ผู้อำนวยการกองช่าง
(2) นายชัชชัย เวียงศรี	นายช่างโยธาชำนาญงาน
(3) นายประดิษฐ์ บัวพิช	พนักงานผลิตน้ำประปา

4) ระดับการศึกษาของบุคลากร

- ประถมศึกษา	- คน
- มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	9 คน
- ปริญญาตรี	14 คน
- ปริญญาโท	5 คน

2.2 แผนการดำเนินงาน/โครงการ/กิจกรรม อบต.หนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ตารางที่ 2.2 แผนการดำเนินงานด้านการศึกษา

ที่	รายการ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์
1	โครงการวันเด็กแห่งชาติ	20,000	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการวันเด็กแห่งชาติ เช่น ค่าอาหารและเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ ค่าเครื่องเสียง ค่าป้ายโครงการ ค่าอุปกรณ์สำหรับกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของเด็ก และรายจ่ายอื่นๆที่จำเป็นในการดำเนินโครงการเพื่อให้เด็กในเขตพื้นที่ตำบลหนองปลิงได้รับการพัฒนาทั้งทาง ร่างกาย จิตใจและสติปัญญา กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก และสนับสนุนกิจกรรมวันเด็ก เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดงาน การจัดการแข่งขัน กีฬาและการส่งนักกีฬาเข้าร่วมแข่งขันกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2559 ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561 – 2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้อ 8 หน้า 87
2	โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา	350,000	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาอาหารกลางวันให้แก่เด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หนองปลิง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกมะนาว ในอัตราคนละ 21 บาท/คน/วัน จำนวน 245 วัน ตามหนังสือ กระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0816.2/ว 4110 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2564 เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการจัดทำงบประมาณรายจ่ายรองรับเงินอุดหนุนทั่วไปด้านการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เฉพาะเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล) ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565)

ตารางที่ 2.2 แผนการดำเนินงานด้านการศึกษา (ต่อ)

ที่	รายการ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์
			ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้อ 5 หน้า 85
3	โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่าย การบริหารสถานศึกษา (สื่อ การเรียนการสอน)	105,400	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการเรียนการสอน (รายหัว) จัดซื้อสื่อการเรียนการสอน วัสดุ การศึกษา และเครื่องเล่นพัฒนาการเด็กของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กหนองปลิง และศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กบ้านโคกมะนาว ตามหนังสือ กระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0816.2/ ว 3924 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2564 เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการจัดทำงบประมาณรายจ่าย รongรับเงินอุดหนุนทั่วไปด้านการศึกษาของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2565 (เฉพาะเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล) ปรากฏใน แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้อ 3 หน้า 83
4	โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่าย ในการจัดการศึกษาสำหรับ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	38,420	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ - หนังสือเรียน ในอัตราคนละ 200 บาท/ปี - ค่าอุปกรณ์การเรียนในอัตราคนละ 200 บาท/ปี, - ค่าเครื่องแบบนักเรียน ในอัตราคนละ 300 บาท/ปี - ค่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ในอัตราคนละ 430 บาท/ปี ให้แก่เด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนอง ปลิง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกมะนาว ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0816.2/ว 3920 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม

ตารางที่ 2.2 แผนการดำเนินงานด้านการศึกษา (ต่อ)

ที่	รายการ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์
			2564 เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการจัดทำ งบประมาณรายจ่ายรองรับเงินอุดหนุนทั่วไป ด้านการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (เฉพาะ เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล) ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561- 2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้อ 4 หน้า 84

ตารางที่ 2.3 แผนการดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษี

แผนปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษี		
ขั้นตอน	ขั้นตอนของกิจกรรม	ระยะเวลาที่ปฏิบัติ
ขั้นตอนที่ 1	<u>การเตรียมการ</u>	
	1.1 ตรวจสอบและคัดเลือกรายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีใน ปีงบประมาณ (บัญชีลูกหนี้ตามเกณฑ์ค้างรับ)	กันยายน
	1.2 สํารวจและจัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ	ตุลาคม
	1.3 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษี	ธันวาคม - กุมภาพันธ์
	1.4 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบแสดง รายการทรัพย์สิน (ภ.ป.1) และควรรอกหนังสือเวียนแจ้งให้ผู้เสียภาษี ทราบล่วงหน้าภาษีป้าย	ธันวาคม
ขั้นตอนที่ 2	<u>ดำเนินการจัดเก็บ</u>	
	2.1 กรณีมีป้ายก่อนเดือนมีนาคม	
	- รับแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ป.1) และตรวจสอบความ ถูกต้อง	มกราคม - มีนาคม
	- ประเมินค่าภาษีและกำหนดค่าภาษี/มีหนังสือแจ้งผลการ ประเมินภาษี (ภ.ป.3)	มกราคม - เมษายน
	2.2 กรณีมีป้ายหลังเดือนมีนาคม	
	- รับแบบ ภ.ป.1 และตรวจสอบความถูกต้อง	เมษายน - ธันวาคม

ตารางที่ 2.3 แผนการดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

	- ประเมินค่าภาษีและมีหนังสือแจ้งผลการประเมิน (ภ.ป.3)	เมษายน - ธันวาคม
	2.3 การชำระค่าภาษี	มีนาคม - กันยายน
	กรณีปกติ	
	- รับชำระภาษี (ชำระในวันยื่นแบบหรือชำระภาษีภายในกำหนดเวลา)	มกราคม - พฤษภาคม
	กรณีพิเศษ	
	(1) ชำระภาษีเกินเวลาที่กำหนด (เกิน 15 วัน)นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน	
	- รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม	เมษายน - กันยายน
	(2) ผู้ประเมินไม่พอใจในผลการประเมินภาษี	
	1. รับคำร้องอุทธรณ์ขอให้ประเมินค่าภาษีใหม่ (แบบ ภ.ป.4)	กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม
	2. ออกหมายเรียกให้มาชี้แจงหรือออกตรวจสอบสถานที่	กุมภาพันธ์ - มิถุนายน
	3. ชี้ขาดและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ (แบบ ภ.ป.5)	มีนาคม - กรกฎาคม
	4. รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม	มีนาคม - กันยายน
	5. ปฏิบัติตามคำสั่งศาล (กรณีนำคดีไปสู่ศาล)	
หมายเหตุ กรณีปลายหลังเดือนมีนาคม การยื่นแบบการประเมิน การชำระค่าภาษีและการอุทธรณ์ให้ปฏิบัติระหว่างเดือนเมษายน-ธันวาคม		
ขั้นตอนที่ 3	ประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ	
	3.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ป.1) ภายในกำหนดเวลา	
	- มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ยื่นแบบ (เพื่อใกล้จะสิ้นสุดเวลาที่ประกาศกำหนดให้ยื่นแบบ)	มีนาคม
	- มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ไม่ยื่นแบบภายในกำหนดเวลา หรือผู้ที่ยังไม่ชำระภาษี	
	- ครั้งที่ 1	พฤษภาคม
	- ครั้งที่ 2	มิถุนายน
	- ครั้งที่ 3	กรกฎาคม
	- รับชำระภาษีและเงินเพิ่มตามมาตรา 25	เมษายน - กันยายน
	- แจ้งความต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง (อำเภอ) ส่งเรื่องให้นิติกร เพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ยื่นแบบ ภ.ป.1 ภายในกำหนด	กันยายน

ตารางที่ 2.3 แผนการดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

	3.2 ยื่นแบบ ภ.ป.1 แล้วแต่ไม่ยอมชำระภาษีภายในกำหนดเวลา	
	- มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษี	
	- ครั้งที่ 1	พฤษภาคม
	- ครั้งที่ 2	มิถุนายน
	- ครั้งที่ 3	กรกฎาคม
	- รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม	พฤษภาคม - กันยายน
	- ดำเนินการบังคับจัดเก็บภาษี (ยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน) กรณีหลีกเลี่ยงไม่ยอมชำระภาษี	ตุลาคมเป็นต้นไป

ตารางที่ 2.4 แผนการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม

ที่	รายการ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์
1	โครงการวันผู้สูงอายุ ไท หนองปลิง	20,000	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายตาม โครงการวันผู้สูงอายุ ไทหนองปลิง ให้กับผู้สูงอายุ ในเขตตำบล หนองปลิง เช่น ค่าอาหาร อาหารว่าง/ เครื่องดื่ม ค่าป้าย ค่าของรางวัล ค่าวัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ เป็นไปตามระเบียบ [กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการจัด งาน การจัดการแข่งขันกีฬาและการส่งนักกีฬา เข้าร่วมแข่งขันกีฬาขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2559 ปรากฏในแผนพัฒนา ท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) ยุทธศาสตร์การ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้อ 1 หน้า 93

ตารางที่ 2.4 แผนการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม (ต่อ)

ที่	รายการ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์
2	โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของคนชรา คนพิการ และ ผู้ด้อยโอกาส	10,000	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายตาม โครงการพัฒนา คุณภาพชีวิตของคนชรา คนพิการ และ ผู้ด้อยโอกาส เช่น ค่าสมนาคุณวิทยากร ค่าอาหาร อาหารว่าง/เครื่องดื่ม ค่าป้าย ค่าวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ เป็นไปตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการ ฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗ ปรากฏใน แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้อ 2 หน้า 93
3	โครงการส่งเสริมกิจกรรม กลุ่มแม่บ้านและกลุ่มสตรี	10,000	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมของ กลุ่มแม่บ้านและกลุ่มสตรี เช่น ค่าสมนาคุณ วิทยากร ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง/เครื่องดื่ม ค่าป้าย ค่าวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ เป็นไปตาม ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายใน การฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ปรากฏใน แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนและการท่องเที่ยว ข้อ 3 หน้า 81

ตารางที่ 2.5 แผนการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ที่	รายการ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์
1	โครงการรณรงค์ป้องกันไฟ ป่าและหมอกควัน	10,000	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการรณรงค์ป้องกันไฟ ป่าและหมอกควัน เช่น ค่าสมนาคุณ วิทยากร ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง/ เครื่องดื่ม ค่าป้าย ค่าวัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ เป็นไปตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการ ฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของ

ตารางที่ 2.5 แผนการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

ที่	รายการ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์
			เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561– 2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและความมั่นคง ข้อ 4 หน้า 185
2	โครงการซักซ้อมเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	10,000	เพื่อจ่ายในการฝึกอบรมซักซ้อมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ให้แก่ประชาชนในเขตตำบลหนองปลิง เพื่อรับมือกับสาธารณภัย ภัยพิบัติต่างๆเช่นค่าสมนาคุณวิทยากร ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง/เครื่องดื่ม ค่าป้าย ค่าวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯโดยถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทยด่วนมาก ที่ มท 0313.4/ว 667 ลงวันที่ 12 มีนาคม 2545 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่มท 0808.2/ว3358 ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2553 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่มท 0808.2/ว4224 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2554 หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท 0891.2/ว 1584 ลงวันที่ 12 กันยายน 2557 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0891.2/3314 ลงวันที่ 6 ตุลาคม 2557 และหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่มท 0891.2/ ว 76 ลงวันที่ 13 มกราคม 2558 เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561– 2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและความมั่นคง ข้อ 1 หน้า 184

ตารางที่ 2.5 แผนการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

ที่	รายการ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์
3	โครงการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุทางท้องถนน	15,000	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายตามโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนน โดยการตั้งจุดตรวจ เทศกาลต่างๆ เช่น เทศกาลสงกรานต์ และเทศกาลปีใหม่ เป็นต้น ค่าใช้จ่ายเช่น ค่าป้าย ค่าน้ำ/เครื่องดื่ม ฯลฯ ตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.4/ว 4202 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2561 เรื่อง การดำเนินการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่พ.ศ. 2562 หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.4/ว1123 ลงวันที่ 9 เมษายน 2563 เรื่องแนวทางการดำเนินการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลสงกรานต์ พ.ศ. 2563 และ ที่ มท 0804.5/ว 1634 ลงวันที่ 22 กันยายน 2557 เรื่อง มาตรการในการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561– 2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและความมั่นคง ข้อ 3 หน้า 185
4	โครงการฝึกอบรมป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	10,000	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดให้กับเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปในเขตตำบลหนองปลิง เช่น ค่าสมนาคุณวิทยากร ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง/เครื่องดื่ม ค่าป้าย ค่าวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท 0816.5/ว 2726 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2560 หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท 0810.6/ว

ตารางที่ 2.5 แผนการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

ที่	รายการ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์
			1463 ลงวันที่ 18พฤษภาคม 2561 เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและความมั่นคง ข้อ 1 หน้า 190
5	โครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	20,000	เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เช่น ค่าสมนาคุณวิทยากร ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ค่าตัดชุดเครื่องแบบ อปพร. ค่าป้ายโครงการ ค่าจัดทำคู่มือ ค่าวัสดุอุปกรณ์ และรายจ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินโครงการ เพื่อฝึกทบทวนความรู้ให้แก่สมาชิก อปพร.ให้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และภารกิจในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในรูปแบบต่าง ๆ เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและความมั่นคง ข้อ 9 หน้า 189

2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธุ์ณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

- 1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
- 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
- 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2540 : 183-184) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

- 1) การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้ว ผู้ที่ศึกษาต่อนำเอาข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกัน ถ้าต้องทำการศึกษาใหม่จะใช้วิธีการศึกษาวิธีใดที่เหมาะสมและได้ผลการศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้
- 2) ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ โดยนำสถิติผู้ใช้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบความพึงพอใจหรือความต้องการ เพื่อจะได้จัดหาและวางแผนให้บริการสารสนเทศตามที่ผู้ใช้ต้องการ
- 3) การสังเกตผู้ใช้โดยบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น วิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึกรำคาญที่ถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา
- 4) การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง อาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการประเภทที่เป็นทางการ คือ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มก็ได้ประเภทที่ไม่เป็นทางการ คือการที่ผู้ใช้บริการสนทนาพูดคุยซักถามกับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ประสบ และต้องการให้มีการปรับปรุง

5) การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำเอาผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 (อ้างในปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้อย่างเหมาะสมในการดำเนินการด้านบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการ และมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการ ต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อมการพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับ

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพ และการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

สรุปได้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้หลายวิธี ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ การศึกษาค้นคว้าจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สถิติการใช้บริการ การสอบถาม สัมภาษณ์ และการสังเกต อาจจะใช้กระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้ แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

มัลลินซ์ (Mulins, 1985, p.22) ได้กล่าวถึง การสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางคือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) คือ การให้บริการที่ตรงเวลาตรงตามความต้องการ
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการและดูแลจนกว่าจะหาย
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวิธีดำเนินการประเมิน ดังนี้

3.1 ขอบเขตการประเมิน

3.1.1 ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565) มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1.2 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Krejcie&Morgan)

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{x^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + x^2 p (1 - p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($x^2 = 3.841$)

P = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร(ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

ตารางที่ 3.1 แทนค่าตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Krejcie&Morgan)

(N) จำนวนประชากรที่ศึกษา	1,789
(e) ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน (%)	0.05
(x^2) ระดับความเชื่อมั่น (%) (ค่าไคสแควร์)	3.841
(P) สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด 0.5)	0.5
(s) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	316.36

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 350 คน ซึ่งในการดำเนินการลงพื้นที่สำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เก็บข้อมูลได้ จำนวน 400 ชุด โดยวิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sample)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดยแบบประเมิน 1 ชุด ประกอบด้วย 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ 1) การมารับบริการกี่ครั้งต่อเดือน/ปี 2) ช่วงเวลามารับบริการ และ 3) เข้ารับบริการงานด้านใดบ้าง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพประจำ และรายได้ต่อเดือน/ปี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่องานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยตอนที่ 3 – 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าคะแนน 0 - 5 ได้แก่ 0 = ไม่ทราบข้อมูล, 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ระบุปัญหาในการให้บริการ
- ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยผู้ช่วยนักวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ผ่านประสบการณ์การเก็บข้อมูลภาคสนามจากโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ 1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน พร้อมนักวิจัย 1 คน และนักวิชาการศึกษา 1 คน โดยความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินความ

พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 20 - 24 มิถุนายน พ.ศ. 2565 จำนวน 5 วัน โดยวิธีการแจกแบบประเมินและการสัมภาษณ์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลสำหรับคำถามปลายปิด ได้แก่ ความถี่ (f) ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

หมายเหตุ การแปลผลจากค่าเฉลี่ยถ้อยแถลง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	น้อย
2.50 – 3.49	ปานกลาง
3.50 – 4.49	มาก
4.50 – 5.00	มากที่สุด

3.5 เกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังตาราง 3.2

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	แนวทางการประเมิน
1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 5 3 2 1 0	1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ พิจารณาจากผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยประเมิน ทั้งนี้ต้องมี การประเมินความพึงพอใจจำนวน 4 งาน ประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	แนวทางการประเมิน
		ในการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

บทที่ 4

ผลการประเมิน

ผลการสำรวจและประเมินพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แบ่งการนำเสนอผลการประเมินออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น รายละเอียดดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้น

รายการ	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (%)
การใช้บริการต่อปี (เฉลี่ย 6 ครั้ง ต่ำสุด 1 ครั้ง สูงสุด 100 ครั้ง)		
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
08:30 - 10:00 น.	268	67.00
10:01 - 12:00 น.	124	31.00
13:01 - 14:00 น.	5	1.25
14:01 - เวลาปิดการทำงาน	3	0.75
เข้ารับบริการด้าน	ความถี่ (f)	ร้อยละ (%)
ด้านการศึกษา	85	21.25
ด้านรายได้หรือภาษี	359	89.75
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	138	34.50
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	85	21.25

จากตารางที่ 4.1 การสำรวจประชาชนเข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว โดยเฉลี่ย 6 ครั้งต่อปี ต่ำสุด 1 ครั้ง สูงสุด 100 ครั้ง ส่วนใหญ่มีผู้ใช้บริการ ช่วงเวลา 08:30 - 10:00 น. ความถี่ 268 คน (ร้อยละ 67.00) และเข้ารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ความถี่ 359 คน (ร้อยละ 89.75) รองลงมา คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความถี่ 138 คน (ร้อยละ 34.50) ด้านการศึกษา ความถี่ 85 คน (ร้อยละ 21.25) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความถี่ 85 คน (ร้อยละ 21.25) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	148	37.00
หญิง	252	63.00
อายุ (เฉลี่ย 55 ปี ต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 96 ปี)		
ต่ำกว่า 31 ปี	11	2.75
31 - 40 ปี	49	12.25
41 - 50 ปี	89	22.25
51 - 60 ปี	116	29.00
60 ปีขึ้นไป	135	33.75
สถานภาพ		
โสด	31	7.75
สมรส	307	76.75
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	62	15.50
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	198	49.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	115	28.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	73	18.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11	2.75
ปริญญาตรี	3	0.75
อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	2	0.50
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	1	0.25
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	3	0.75
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	24	6.00
นักเรียน / นักศึกษา	2	0.50
รับจ้างทั่วไป	75	18.75
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	67	16.75

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร / ประมง	222	55.50
ว่างงาน	4	1.00
รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 6,768 บาท หรือ 81,213 บาท/ปี		

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย จำนวน 148 คน (ร้อยละ 37) และเพศหญิง จำนวน 252 คน (ร้อยละ 63) อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.75) รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29) อายุ 41-50 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 22.25) โดยอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 55 ปี ต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 96 ปี สถานภาพ สมรส จำนวน 307 คน (ร้อยละ 76.75) รองลงมาคือ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.5) โสด จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.75) ระดับการศึกษา ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.50) รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.75) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.25) อาชีพ เกษตรกร/ประมง จำนวน 222 คน (ร้อยละ 55.50) รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 75 คน (ร้อยละ 18.75) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.75) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,768 บาท หรือ 81,213 บาท/ปี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา รายละเอียดดังตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	85	4.40	0.64	87.97	มาก
1. ส่งเสริมและพัฒนาระบบการศึกษาของโรงเรียน ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา	85	4.44	0.59	88.80	มาก
2. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์เด็กเล็ก เด็ก และ เยาวชน	85	4.44	0.59	88.80	มาก
3. สนับสนุนงบประมาณให้กับสถานศึกษาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง	85	4.40	0.66	88.00	มาก
4. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อจัด การศึกษา	85	4.38	0.67	87.60	มาก
5. สนับสนุนและส่งเสริมสุขภาวะ ด้านการกีฬา และ นันทนาการ	85	4.35	0.69	87.00	มาก
6. สร้างโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส อย่าง เท่าเทียม	85	4.36	0.67	87.20	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (ต่อ)

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
7. ส่งเสริม สนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น	85	4.42	0.61	88.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	85	4.11	0.77	82.16	มาก
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	85	4.15	0.73	83.00	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85	4.18	0.73	83.60	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85	4.13	0.74	82.60	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	85	4.13	0.75	82.60	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง	85	4.12	0.78	82.40	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	85	4.06	0.81	81.20	มาก
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของสาธารณะเป็นหลัก	85	4.06	0.79	81.20	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวรช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการเป็นที่หน้าพอใจ	85	4.06	0.81	81.20	มาก
9. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	85	4.08	0.79	81.60	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	4.08	0.78	81.60	มาก
1. จุด/ที่ตั้งงานด้านการศึกษา สามารถเข้าถึงได้ง่าย	85	4.12	0.75	82.40	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	85	4.08	0.76	81.60	มาก
3. ความสะอาด บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่ดี ต่อการให้บริการ	85	4.07	0.80	81.40	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (ต่อ)

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
4. “ ความเพียงพอ ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ	85	4.09	0.77	81.80	มาก
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	85	4.05	0.80	81.00	มาก
6. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	85	4.07	0.77	81.40	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	85	3.89	0.98	77.80	มาก
1. มีช่องทางการเข้าถึง/ติดตามข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน	85	3.91	0.97	78.20	มาก
2. มีช่องทางการในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน	85	3.87	0.99	77.40	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา		4.12	0.79	82.38	มาก

จากตารางที่ 4.3 ภาพรวมความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 85 คน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.79 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ ร้อยละ 82.38 เมื่อเทียบเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 85 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 7 คะแนน

โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็นภาพรวมในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.64 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.77 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.08$, S.D.=0.78 และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.99

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดดังตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	359	4.46	0.65	89.17	มาก
1. ผังขั้นตอนการชำระภาษี ไม่ยุ่งยาก และเข้าใจได้ง่าย	359	4.46	0.64	89.20	มาก

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการชำระภาษี	359	4.47	0.65	89.40	มาก
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการชำระภาษี	359	4.47	0.65	89.40	มาก
4. ความสะดวกของขั้นตอนในการชำระภาษี	359	4.45	0.65	89.00	มาก
5. ความรวดเร็วในการให้บริการชำระภาษี มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	359	4.44	0.68	88.80	มาก
6. การประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบถึงกำหนดระยะเวลาชำระภาษีประจำปี	359	4.46	0.65	89.20	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	359	4.22	0.81	84.40	มาก
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	359	4.25	0.79	85.00	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	359	4.23	0.80	84.60	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	359	4.21	0.81	84.20	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	359	4.23	0.81	84.60	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง	359	4.21	0.81	84.20	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	359	4.20	0.85	84.00	มาก
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	359	4.22	0.81	84.40	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวรช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการเป็นที่หน้าพอใจ	359	4.21	0.82	84.20	มาก
9. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	359	4.22	0.81	84.40	มาก

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	359	4.22	0.80	84.33	มาก
1. จุด/ตั้งที่สามารถของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเข้าถึงได้ง่าย	359	4.22	0.80	84.40	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	359	4.23	0.79	84.60	มาก
3. ความสะอาด บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อการให้บริการ	359	4.22	0.79	84.40	มาก
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ	359	4.21	0.80	84.20	มาก
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	359	4.21	0.80	84.20	มาก
6. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	359	4.21	0.80	84.20	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	359	4.02	0.96	80.50	มาก
1. มีช่องทางการเข้าถึง/ติดตามข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน	359	4.03	0.96	80.60	มาก
2. มีช่องทางการในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน	359	4.02	0.96	80.40	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี		4.23	0.80	84.60	มาก

จากตารางที่ 4.4 ภาพรวมความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้ตอบประเมินตาม จำนวน 359 คน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.23$, S.D.= 0.80 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ ร้อยละ 84.60 เมื่อเทียบเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 85 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 7 คะแนน

โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็นภาพรวมในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.65 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.81 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.80 และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.02$, S.D. = 0.96

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดดังตาราง 4.5
 ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	138	4.17	0.63	83.40	มาก
1. ผังขั้นตอนขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากเข้าใจได้ง่าย	138	4.20	0.59	84.00	มาก
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	138	4.18	0.61	83.60	มาก
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	138	4.17	0.64	83.40	มาก
4. ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส	138	4.15	0.65	83.00	มาก
5. ส่งเสริมการใช้ชีวิตตามรอยพ่อ เรียนรู้การเป็นผู้อย่างพอเพียง	138	4.15	0.65	83.00	มาก
6. บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	138	4.17	0.62	83.40	มาก
7. บริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด บันทึกข้อมูลและสนับสนุนเงินสำหรับเด็กแรกเกิด	138	4.17	0.62	83.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	138	4.08	0.71	81.67	มาก
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	138	4.12	0.69	82.40	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	138	4.12	0.67	82.40	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	138	4.06	0.71	81.20	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	138	4.10	0.68	82.00	มาก

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง	138	4.09	0.69	81.80	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	138	4.09	0.71	81.80	มาก
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของสาธารณะเป็นหลัก	138	4.09	0.75	81.80	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวรช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการเป็นที่หน้าพอใจ	138	4.04	0.74	80.80	มาก
9. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	138	4.04	0.72	80.80	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	138	4.01	0.70	80.20	มาก
1. จุด/ตู้ที่สามารถของงานด้านรายได้หรือภาษี เข้าถึงได้ง่าย	138	4.02	0.70	80.40	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	138	4.04	0.68	80.80	มาก
3. ความสะอาด บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่ดี ต่อการให้บริการ	138	4.04	0.69	80.80	มาก
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือใน การให้บริการ	138	3.97	0.73	79.40	มาก
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	138	3.99	0.70	79.80	มาก
6. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	138	4.00	0.71	80.00	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	138	3.80	0.78	75.90	มาก
1. มีช่องทางการเข้าถึง/ติดตามข้อมูลข่าวสารการ ให้บริการของหน่วยงาน	138	3.80	0.78	76.00	มาก
2. มีช่องทางการในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	138	3.79	0.78	75.80	มาก

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
ภาพรวมความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		4.01	0.70	80.29	มาก

จากตารางที่ 4.5 ภาพรวมความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 138 คน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.70 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ ร้อยละ 80.29 เมื่อเทียบเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 85 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 7 คะแนน

โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็นภาพรวมในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.63 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.71 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.70 และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.78

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่องานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รายละเอียดดังตาราง 4.6

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่องานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	85	4.18	0.66	83.68	มาก
1. มีการจัดบริการด้านการป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ตามวันสำคัญและภายในหมู่บ้านที่มีการจัดงานบุญประจำปี	85	4.25	0.60	85.00	มาก
2. การจัดการบริการสาธารณะงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านถนน ภายในหมู่บ้าน - ระหว่างหมู่บ้าน ขาด/ชำรุด เกิดจากภัยธรรมชาติ การช่วยเหลือโดยการซ่อมบำรุงรักษาถนนให้ใช้งานได้ในสภาพเดิม	85	4.19	0.63	83.80	มาก
3. การจัดการบริการสาธารณะงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการให้ความช่วยเหลือจากภัยธรรมชาติ เช่น วาตภัย, อัคคีภัย, อุทกภัย, ภัยแล้ง	85	4.21	0.64	84.20	มาก

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่องานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
4. การจัดบริการสาธารณะภัยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) รับ - ส่ง ผู้ป่วยภายในตำบล	85	4.12	0.78	82.40	มาก
5. มีศูนย์รับแจ้งเหตุความเดือดร้อนของประชาชน และภัยจากธรรมชาติ	85	4.15	0.65	83.00	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	85	3.96	0.81	79.24	มาก
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85	3.98	0.80	79.60	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85	3.99	0.81	79.80	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85	3.95	0.83	79.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	85	3.95	0.82	79.00	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง	85	3.99	0.82	79.80	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	85	4.00	0.79	80.00	มาก
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	85	3.93	0.80	78.60	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวรช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการเป็นที่หน้าพอใจ	85	3.92	0.82	78.40	มาก
9. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	85	3.95	0.82	79.00	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	3.89	0.83	77.83	มาก
1. จุด/ที่ตั้งที่สามารถของงานด้านรายได้หรือภาษีเข้าถึงได้ง่าย	85	3.89	0.83	77.80	มาก

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่องานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

รายการ	n	ความพึงพอใจ			แปล ความหมาย
		$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	85	3.92	0.82	78.40	มาก
3. ความสะอาด บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่ดี ต่อการให้บริการ	85	3.92	0.82	78.40	มาก
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือใน การให้บริการ	85	3.86	0.85	77.20	มาก
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	85	3.89	0.83	77.80	มาก
6. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	85	3.87	0.84	77.40	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	85	3.66	0.91	73.10	มาก
1. มีช่องทางการเข้าถึง/ติดตามข้อมูลข่าวสารการ ให้บริการของหน่วยงาน	85	3.66	0.92	73.20	มาก
2. มีช่องทางการในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	85	3.65	0.90	73.00	มาก
ความพึงพอใจต่องานด้านงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย		3.92	0.80	78.46	มาก

จากตารางที่ 4.6 ภาพรวมความพึงพอใจต่องานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ตอบแบบ
ประเมิน จำนวน 85 คน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.80 ระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการอยู่ที่ ร้อยละ 78.46 เมื่อเทียบเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 80 หรือ
มีค่าคะแนนอยู่ที่ 6 คะแนน

โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็นภาพรวมในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.66 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.81 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.83 และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 $\bar{x} = 3.66$, S.D. = 0.91

ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม รายละเอียดดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ (f)
1. ถังขยะมีสภาพเก่า และไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มถังขยะตามจุดทิ้งขยะให้มากขึ้น	8
2. แสงสว่างระหว่างทางในหมู่บ้านมีไม่เพียงพอ ควรเพิ่มแสงสว่างถนนระหว่างหมู่บ้าน และไฟกระพริบตามแยกถนน เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุภายในหมู่บ้าน	4
3. เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	3
4. น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรมีการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคให้เพียงพอต่อการใช้น้ำของชุมชน	2
5. ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการส่งเสริมและพัฒนากลุ่มอาชีพ ต่าง ๆ ภายในตำบล เช่น กลุ่มจักสานพลาสติก	1
6. ควรมีการพิจารณาติดตั้งกล้องวงจรปิดตามสี่แยก เพื่อใช้ตรวจสอบสถานการณ์เมื่อมีการเกิดอุบัติเหตุ	1

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ดังนี้

5.1 ข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ตอบแบบประเมิน ประชาชนเข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 400 คน โดยเฉลี่ย 6 ครั้งต่อปี (ต่ำสุด 1 ครั้ง สูงสุด 100 ครั้ง) ส่วนใหญ่มีผู้ใช้บริการ ช่วงเวลา 08:30 - 10:00 น. ความถี่ 268 คน (ร้อยละ 67.00) และเข้ารับการงานด้านรายได้หรือภาษี ความถี่ 359 คน (ร้อยละ 88.75) รองลงมา คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความถี่ 138 คน (ร้อยละ 34.50) ด้านการศึกษา ความถี่ 85 คน (ร้อยละ 21.25) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความถี่ 85 คน (ร้อยละ 21.25) ตามลำดับ

5.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 148 คน (ร้อยละ 37.00) และเพศหญิง จำนวน 252 คน (ร้อยละ 63.00) อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.75) รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29.00) อายุ 41-50 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 22.25) โดยอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 55 ปี ต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 96 ปี สถานภาพ สมรส จำนวน 307 คน (ร้อยละ 76.75) รองลงมาคือ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.50) โสด จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.75) ระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.50) รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.75) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.25) อาชีพ เกษตรกร/ประมง จำนวน 222 คน (ร้อยละ 55.50) รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 75 คน (ร้อยละ 18.75) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.75) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,768 บาท หรือ 81,213 บาท/ปี

5.3 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รายละเอียดดังตาราง 5.1

ตารางที่ 5.1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ร้อยละ (%)	แปลความหมาย
ด้านการศึกษา	4.12	0.79	82.38	มาก
ด้านรายได้หรือภาษี	4.23	0.81	84.60	มาก
ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.01	0.70	80.29	มาก
ด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	3.92	0.80	78.46	มาก
ภาพรวม	4.07	0.78	81.43	มาก

จากตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.78 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 81.43 เมื่อเทียบเกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า ไม่เกินร้อยละ 85 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 7 คะแนน

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 85 คน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.79 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ ร้อยละ 82.38 เมื่อเทียบเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 85 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 7 คะแนน

2. ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 359 คน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.81 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 84.60 เมื่อเทียบเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 85 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 7 คะแนน

3. ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 138 คน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.70 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ ร้อยละ 80.29 เมื่อเทียบเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 85 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 7 คะแนน

4. ความพึงพอใจต่องานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 85 คน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.80 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ ร้อยละ 78.46 เมื่อเทียบเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 80 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 6 คะแนน

5.4 อภิปรายผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.78 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 81.43 เมื่อเทียบเกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่เกินร้อยละ 85 หรือมีค่าคะแนนอยู่ที่ 7 คะแนน

ทั้งนี้เนื่องเพราะมีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ การประสานงานสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ อารี พันธุ์นิ (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และแนวคิดของ มัลลินส์ (Mulins, 1985, p.22) ได้กล่าวถึง การสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางคือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) คือ การให้บริการที่ตรงเวลาตรงตามความต้องการ
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการและดูแลจนกว่าจะหาย
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จึงสรุปได้ว่า กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการและการบริการที่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ต่องานทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) ด้านการศึกษา 3) ด้านรายได้หรือภาษี 4) ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.5 จุดแข็ง/จุดเด่น

5.5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกออกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านการศึกษา มีการส่งเสริมและพัฒนาระบบการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมการจัดการศึกษาให้มีความเป็นเลิศ ความรู้ และมีคุณธรรม สนับสนุนงบประมาณให้กับสถานศึกษา พัฒนาแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อจัดการศึกษา ผู้เรียนได้รับการพัฒนาศักยภาพ ตลอดจนสามารถแข่งขันกับสถานศึกษาอื่น ๆ สนับสนุนและส่งเสริมสุขภาวะด้านการกีฬาและนันทนาการ ดำเนินการจัดกิจกรรมการป้องกัน รณรงค์ต่อต้านยาเสพติด และอบายมุขต่าง ๆ และสร้างโอกาสด้านการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส อย่างเท่าเทียม

2) ด้านรายได้หรือภาษี มีผังขั้นตอนการชำระภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจได้ง่าย ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการชำระภาษี ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ชำระภาษี ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอนการชำระภาษี ความรวดเร็วในการให้บริการชำระภาษี มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบถึง กำหนดระยะเวลาชำระภาษีประจำปี

3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม มีผังขั้นตอนขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจได้ง่าย ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) การจัดสวัสดิการทางสังคมด้านต่าง ๆ แก่ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้สูงอายุการจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้สูงอายุ สวัสดิการที่ท่านได้รับสามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ และการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ให้ความรู้ทางด้านวิชาการ เพื่อให้เกิดการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาของชุมชน

4) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการจัดบริการด้านการป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ตามวันสำคัญและภายในหมู่บ้านที่มีการจัดงานบุญประจำปี การจัดบริการสาธารณงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านถนนภายในหมู่บ้าน - ระหว่างหมู่บ้าน ขาด/ชำรุด เกิดจากภัยธรรมชาติ การช่วยเหลือ โดยการซ่อมบำรุงรักษาถนนให้ใช้งานได้ในสภาพเดิม การจัดบริการสาธารณงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการให้ความช่วยเหลือจากภัยธรรมชาติ เช่น วาตภัย อัคคีภัย อุทกภัย และภัยแล้ง การจัดบริการสาธารณภัยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) รับ - ส่ง ผู้ป่วยภายในตำบล และมีศูนย์รับแจ้งเหตุความเดือดร้อนของประชาชนและภัยจากธรรมชาติ เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างเต็มศักยภาพ

5.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรการให้บริการ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน - หลัง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีการจัดสรรเวร ช่วงพักกลางวัน ให้บริการเป็นที่น่าพอใจ และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุด/ที่ตั้งสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจนและเข้าใจง่าย

5.5.4 ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางที่สามารถ เข้าถึง/ติดตามข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน และช่องทางใ้การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ควรมีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อเพิ่มจำนวนถังขยะตามจุดทิ้งให้มากขึ้น
- ควรเพิ่มแสงสว่างถนนระหว่างหมู่บ้าน และไฟกระพริบตามแยกถนน เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุภายในหมู่บ้าน
- เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา
- ควรมีการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคให้เพียงพอต่อการใช้น้ำของชุมชน
- ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมและพัฒนากลุ่มอาชีพ ต่าง ๆ ภายในตำบล เช่น กลุ่มจักสานพลาสติก
- อยากให้ อบต. พิจารณาการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามสี่แยก เพื่อใช้ตรวจสอบเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

บรรณานุกรม

- พัชรนันท์ วงศ์สิงห์/(2557)/การศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ในการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online System) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
สุวรรณภูมิ/(ครั้งที่ 1)/พระนครศรีอยุธยา
- ภณิดา ชัยปัญญา/(2541)/ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับ
โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย/(ครั้งที่ 1)/เชียงราย
- พัชฌันท์ ฤทธิชัย/(2558)/การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล
มะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี/(ครั้งที่ 1)/ชลบุรี
- เสาวภาคย์ ปฐมพฤษชัย/(2558)/ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนใน
อำเภอลำสนธิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด/(ครั้งที่ 1)/ชลบุรี
- จิรพงษ์ สุทธะมุสิก/(2556)/ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัด
ระนอง/(ครั้งที่ 1)/ชลบุรี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การดำเนินงานด้านการศึกษา

ภาพกิจกรรมวันเข้าพรรษา ประจำปี 2565

12 กรกฎาคม 2565





วันวิสาขบูชา 15 พ.ค.65



กีฬาน้ำอุนเกมส์



โครงการป้องกันโรคติดต่อในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



โครงการทันตสุขภาพในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



โครงการอบรมคุณธรรม จริยธรรม



ภาคผนวก ข

การดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษี

รายงานผลการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
ประจำปี พ.ศ. 2565
งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

ลำดับ	ประเภทรายได้ที่จัดเก็บ			
	ภาษีป้าย	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	ค่าธรรมเนียมเก็บและขยะ มูลฝอย	รวมเงิน (บาท)
1	46,335.52	5,568.63	26,123	78,027.15

ภาคผนวก ค

การดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภาพการดำเนินงาน การช่วยเหลือเยียวยาคนพิการทางการเห็น



ภาพการดำเนินงาน การมอบเงินเคราะห์ครอบครัวผู้ยากจน







ภาพการดำเนินงาน การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการ







ภาคผนวก ง

การดำเนินงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภาพการปฏิบัติงานตามโครงการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่ ประจำปี
งบประมาณ 2565





การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภาพการปฏิบัติงานตามโครงการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลสงกรานต์
ประจำปีงบประมาณ 2565





ภาพการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือน (อปพร.)
ประจำปีงบประมาณ 2565









ภาพการปฏิบัติงานตามโครงการชักซ้อมเตรียมความพร้อม
ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การฝึกการระงับอัคคีภัยเบื้องต้น)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕





ภาพการปฏิบัติงานตามโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
ประจำปีงบประมาณ 2565





การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภาพการปฏิบัติงานตามโครงการป้องกันรณรงค์ป้องกันไฟฟ้าและหมอกควัน
ประจำปีงบประมาณ 2565





ภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนวิทยาด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ประจำปีงบประมาณ 2565









ภาพการปฏิบัติงานออกช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕









ภาพการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกด้านจราจรงานต่างๆ
ประจำปีงบประมาณ 2565



ภาพการปฏิบัติงานร่วมฝึกซ้อมแผนการปฐมพยาบาลและการบัญชาการในที่เกิดเหตุ
ประจำปีงบประมาณ 2565









ภาพการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหากัญแล้ง
ประจำปีงบประมาณ 2565





ภาพการปฏิบัติงานร่วมฝึกการระงับเหตุบุคคลวิกลจริต
ประจำปีงบประมาณ 2565



ภาพการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย
ประจำปีงบประมาณ 2565





ภาคผนวก จ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลหนองปลิง

(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
☐ 8:30 - 10:00 น. ☐ 10:01-12:00 น. ☐ 10:01-12:00 น. ☐ 14:01- เวลาปิดการทำงาน
3. ท่านเคยใช้บริการด้านใดบ้าง
☐ 1) ด้านการศึกษา ☐ 2) ด้านรายได้หรือภาษี
☐ 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ 4) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 5) ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ ☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 3) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) รับจ้างทั่วไป
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ☐ 8) เกษตรกร/ประมง
☐ 9) ว่างงาน ☐ 10) อื่น (โปรดระบุ).....
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท หรือ บาท/ปี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

รายการ	ความพึงพอใจ					
	ดีมาก (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ทราบ ข้อมูล (0)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ส่งเสริมและพัฒนาระบบการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา						
2. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์เด็กเล็ก เด็ก และเยาวชน						
3. สนับสนุนงบประมาณให้กับสถานศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง						
4. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อจัดการศึกษา						
5. สนับสนุนและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการกีฬา และนันทนาการ						
6. สร้างโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส อย่างเท่าเทียม						
7. ส่งเสริม สนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น						
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้						
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง						
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก						
8. เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวรช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการเป็นที่น่าพอใจ						
9. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. จุด/ที่ตั้งงานด้านการศึกษา สามารถเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ						
3. ความสะอาด บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อการให้บริการ						
4. “ ความเพียงพอ ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ						
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ						
6. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการเข้าถึง/ติดตามข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน						
2. มีช่องทางการในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน						

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	ความพึงพอใจ					ไม่ ทราบ ข้อมูล (0)
	ดีมาก (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ผังขั้นตอนการชำระภาษี ไม่ยุ่งยาก และเข้าใจได้ง่าย						
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการชำระภาษี						
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการชำระภาษี						
4. ความสะดวกของขั้นตอนในการชำระภาษี						
5. ความรวดเร็วในการให้บริการชำระภาษี มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
6. การประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบถึงกำหนดระยะเวลาชำระภาษีประจำปี						
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้						
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง						
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก						
8. เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวรช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการเป็นที่น่าพอใจ						
9. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. จุดชำระภาษีมีที่ตั้งที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ						
3. ความสะอาด บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อการให้บริการ						
4. “ ความเพียงพอ ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ						
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ						
6. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการที่สามารถเข้าถึง/ติดตามข้อมูลข่าวสาร การให้บริการของหน่วยงาน						
2. มีช่องทางการในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน						

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ					ไม่ ทราบ ข้อมูล (0)
	ดีมาก (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. ผังขั้นตอนขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย						
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม						
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม						
4. ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส						
5. ส่งเสริมการใช้ชีวิตตามรอยพ่อ เรียนรู้การเป็นพ่ออย่างพอเพียง						
6. บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์						
7. บริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด บันทึกรายชื่อ และสนับสนุนเงินสำหรับเด็กแรก เกิด						
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้						
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง						
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ						
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก						
8. เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวรช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการเป็นที่น่าพอใจ						
9. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. จุด/ที่ตั้งงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สามารถเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับ บริการ						
3. ความสะอาด บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อการให้บริการ						
4. “ ความเพียงพอ ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ						
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ						
6. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการเข้าถึง/ติดตามข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน						
2. มีช่องทางการในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน						

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ความพึงพอใจ					ไม่ ทราบ ข้อมูล (0)
	ดีมาก (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. มีการจัดบริการด้านการป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ตามวันสำคัญและภายในหมู่บ้านที่มีการจัดงานบุญประจำปี						
2. การจัดบริการสาธารณะงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านถนน ภายในหมู่บ้าน - ระหว่างหมู่บ้าน ขาด/ชำรุด เกิดจากภัยธรรมชาติ การช่วยเหลือโดยการซ่อมบำรุงรักษาด้านให้ใช้งานได้ในสภาพเดิม						
3. การจัดบริการสาธารณะงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการให้ความช่วยเหลือจากภัยธรรมชาติ เช่น วาตภัย, อัคคีภัย, อุทกภัย, ภัยแล้ง						
4. การจัดบริการสาธารณะงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) รับ - ส่ง ผู้ป่วยภายในตำบล						
5. มีศูนย์รับแจ้งเหตุความเดือดร้อนของประชาชนและภัยจากธรรมชาติ						
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้						
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง						
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก						
8. เจ้าหน้าที่มีการจัดสรรเวรช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการเป็นที่น่าพอใจ						
9. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. จุด/ที่ตั้งงานด้านการศึกษา สามารถเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ						
3. ความสะอาด บรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อการให้บริการ						
4. “ ความเพียงพอ ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ						
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ						
6. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการเข้าถึง/ติดตามข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน						
2. มีช่องทางการในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน						

ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

