รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

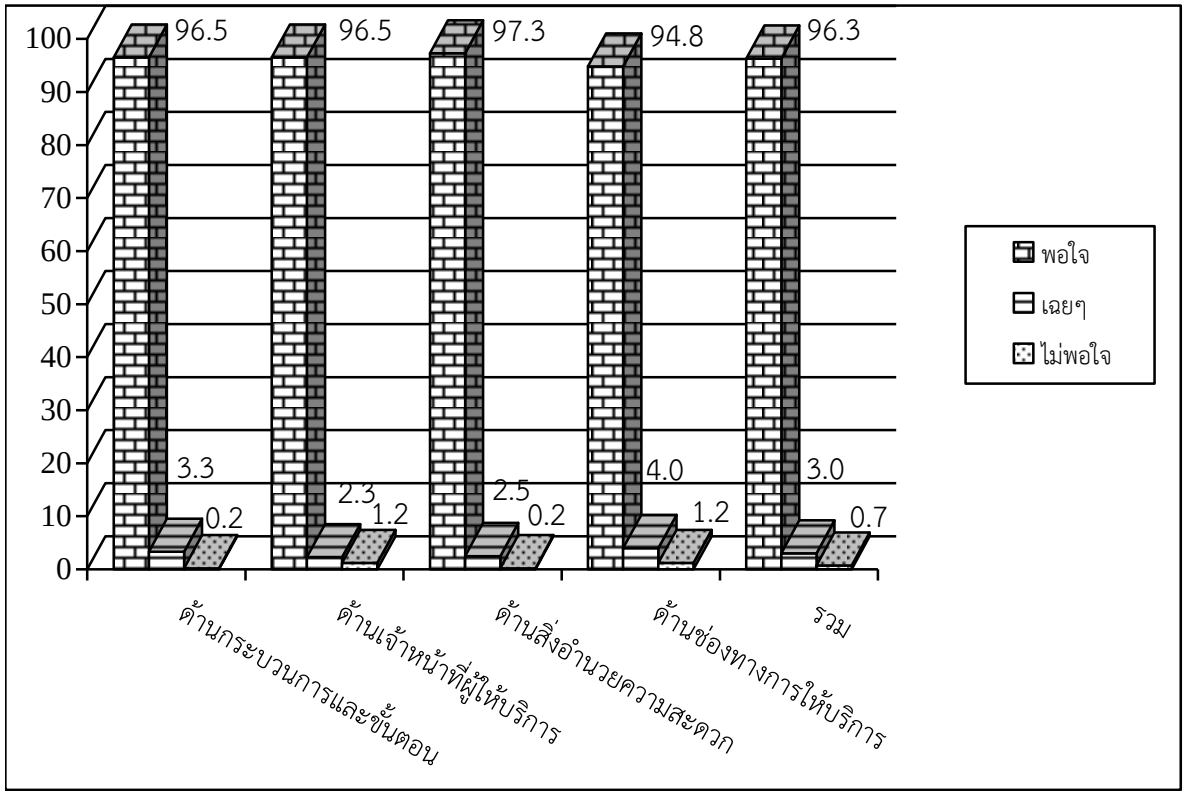
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 24 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ระหว่างวันที่ 27-29 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.2 และเพศชาย ร้อยละ 43.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.3

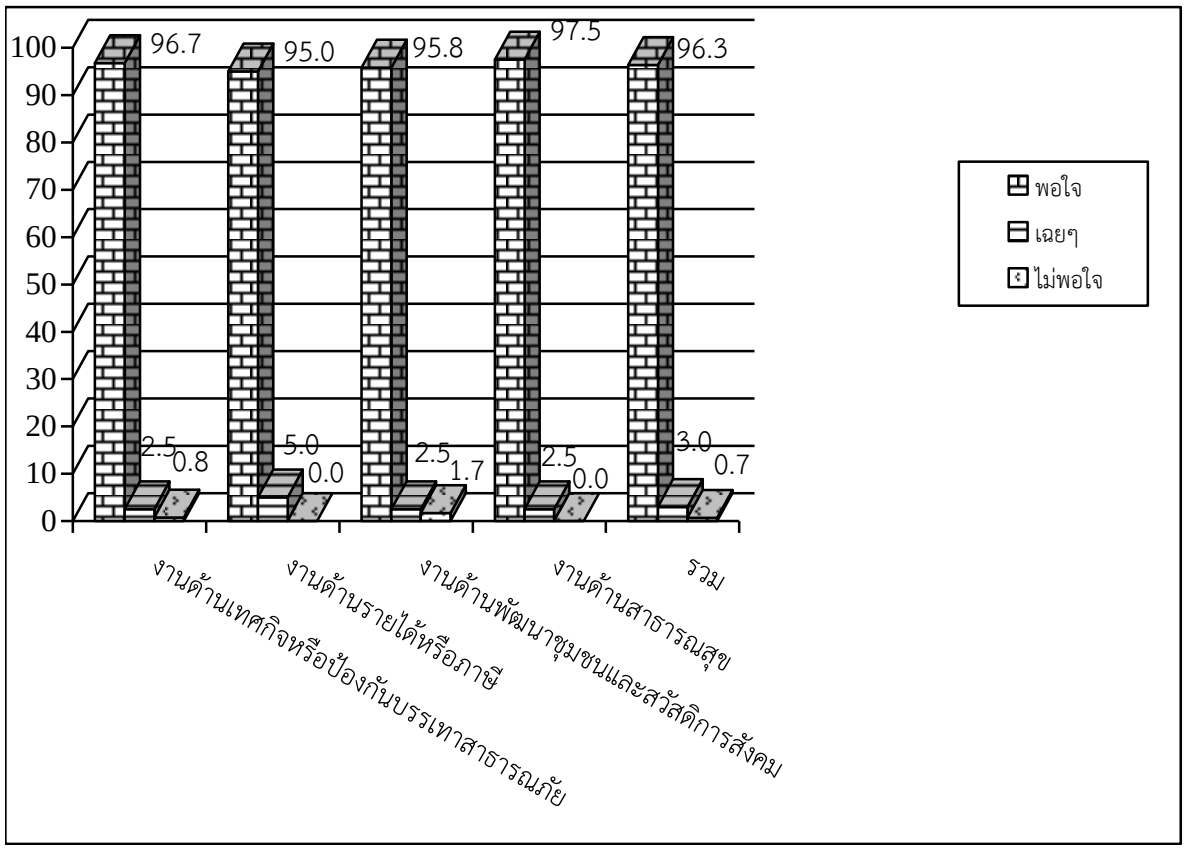
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา **โดยภาพรวมและรายด้าน**

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

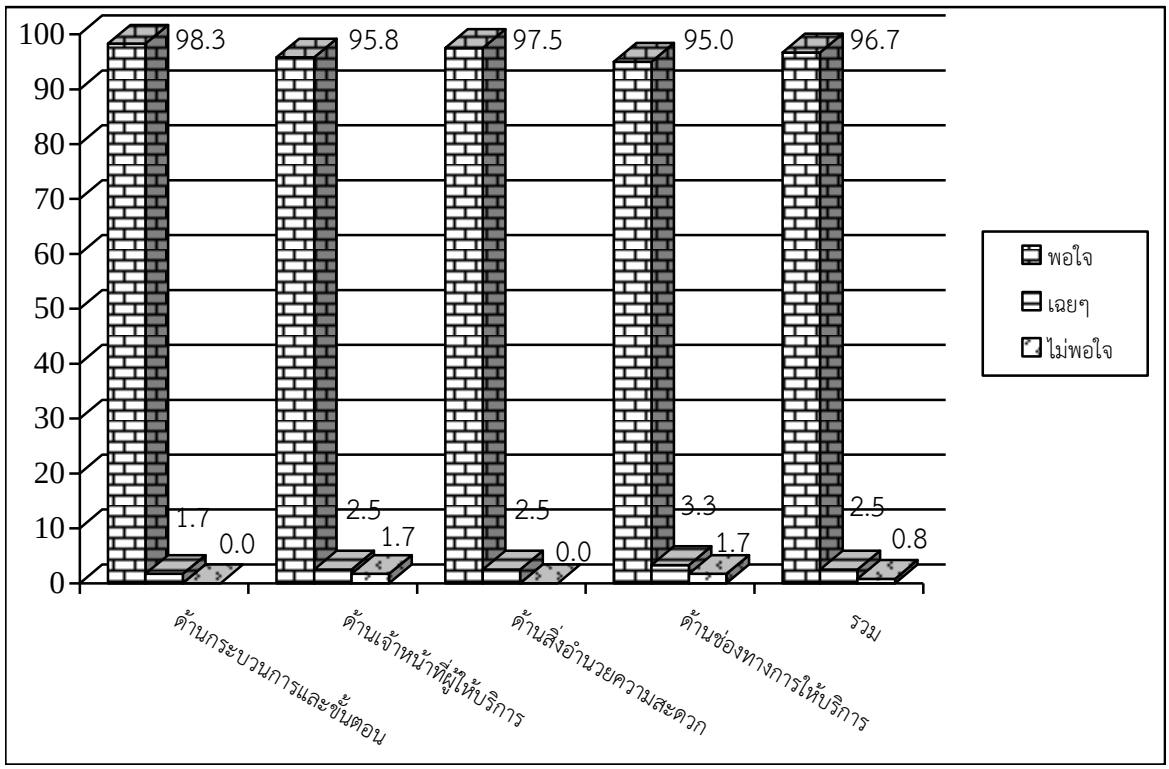


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา **จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

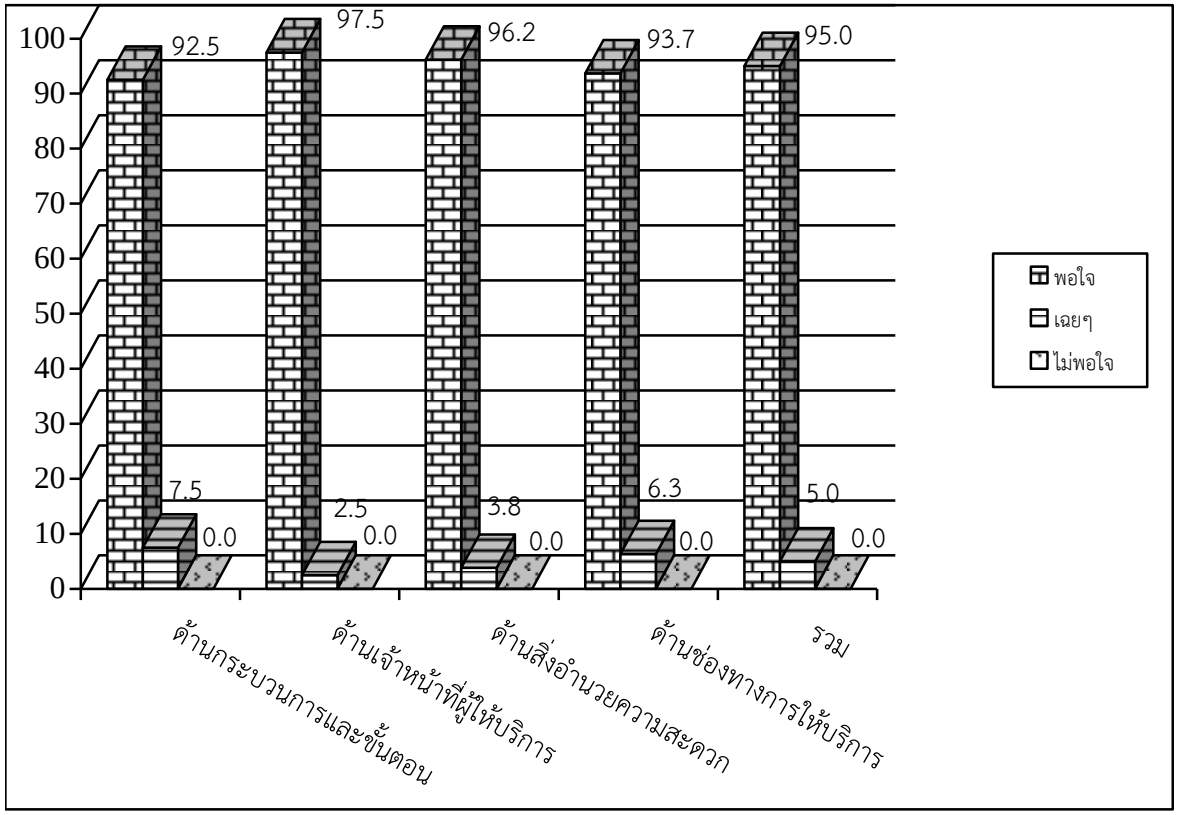
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ **งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

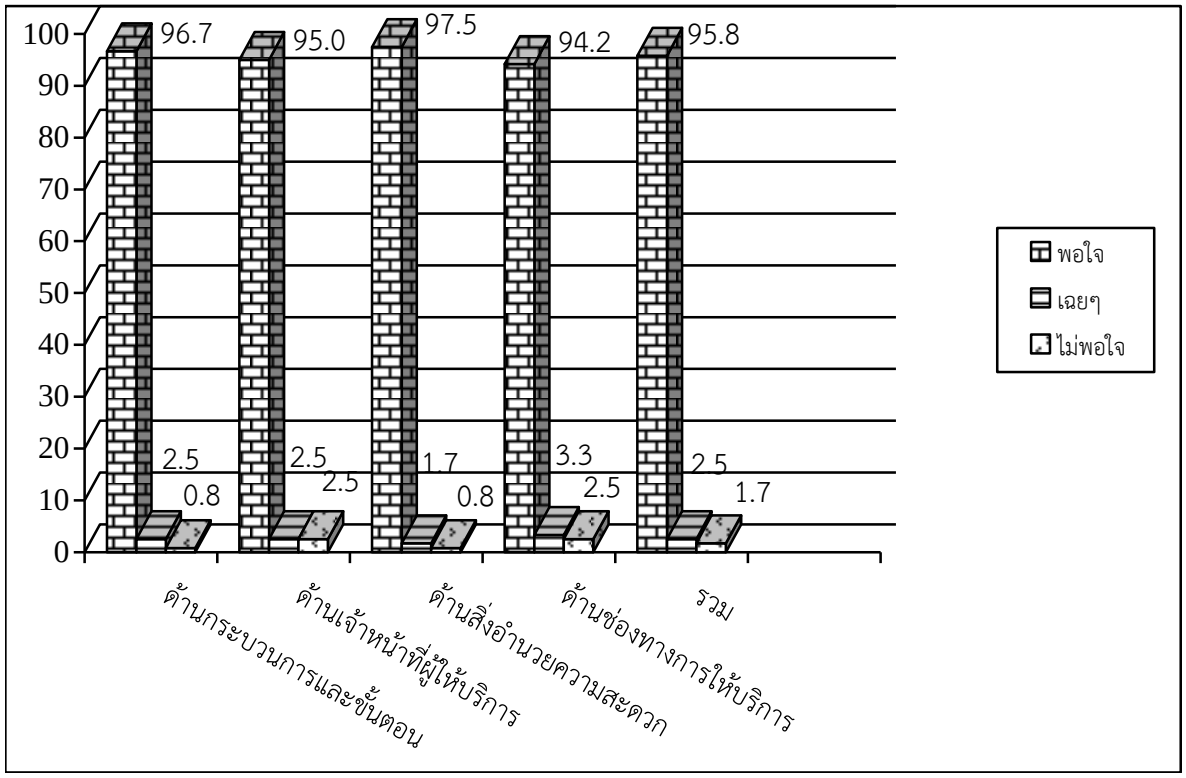
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ **งานด้านรายได้หรือภาษี**

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

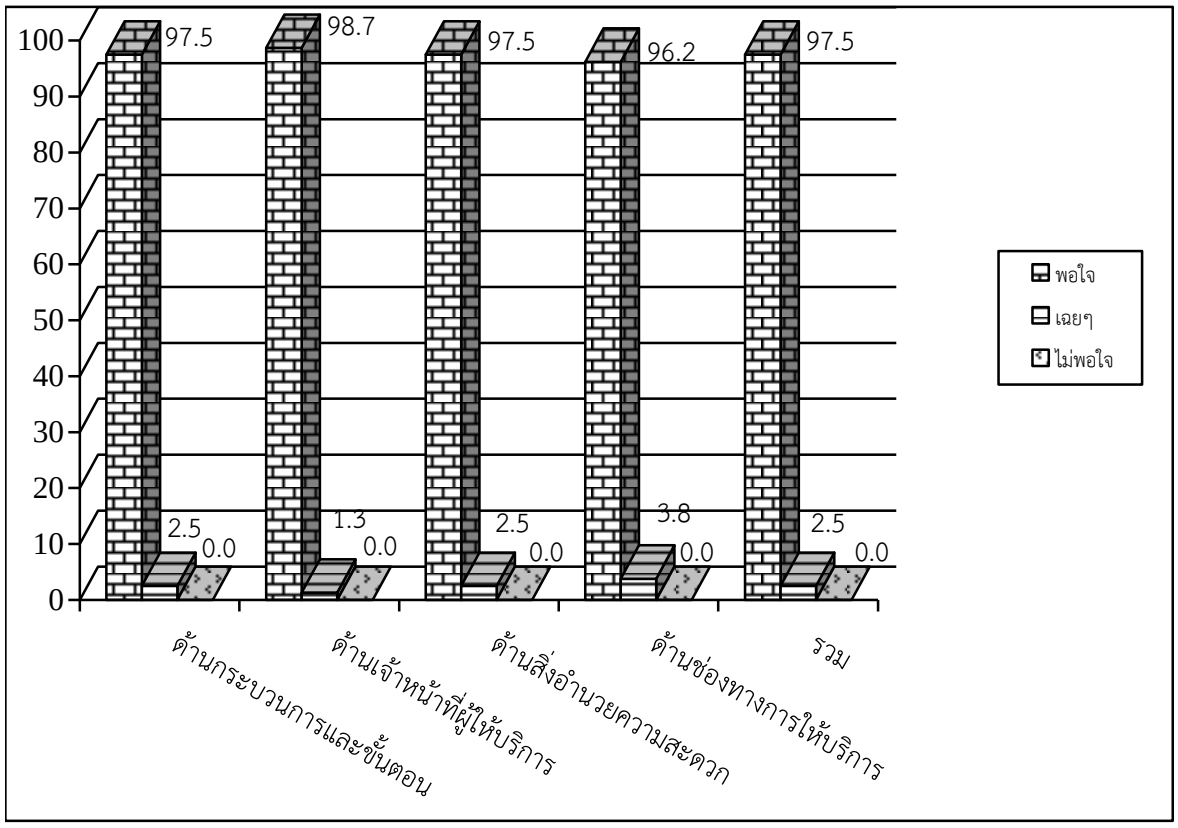
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ **งานด้านสาธารณสุข**

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีหน่วยงานเข้ามาดูแลทางน้ำไหลบริเวณหมู่ที่ 21 และสร้างฝายน้ำล้น เนื่องจากปัจจุบันบริเวณพื้นที่ดังกล่าวเก็บรับน้ำไว้ไม่อยู่ หากมีฝายน้ำล้นสามารถกักเก็บน้ำไว้ใช้ในช่วงหน้าแล้งได้

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมให้ความรู้และเข้าถึงประชาชน เรื่องรายได้และการจัดเก็บภาษี และมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ตามครัวเรือนและมีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจะดีมาก

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรแก้ไขปัญหาเส้นทางในชุมชนที่ชำรุดทรุดโทรม และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามเส้นทางในชุมชนเพิ่มขึ้น เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของประชาชน อาทิเช่น ทางบริเวณหมู่ที่ 21 เส้นทางก่อนถึง อบต.วังกะทะ ฯลฯ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการควบคุมหรือป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชนเพิ่มขึ้น เช่น โรคไข้เลือดออก โรคโควิด-19

คำนำ

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		**ก**
คำนำ		**ฌ**
สารบัญ		**ญ**
สารบัญตาราง		**ฏ**
สารบัญแผนภูมิ		**ฑ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาของการประเมิน	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
	ขอบเขตของการประเมิน	3
	ระยะเวลาในการประเมิน	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	**สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ**	**4**
	ด้านกายภาพ	4
	ด้านการเมืองการปกครอง	6
	ประชากร	7
	สภาพทางเศรษฐกิจ	14
	สภาพทางสังคม	15
	การบริการพื้นฐาน	19
	ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ	21
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการประเมินผล**	**23**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	25
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
	การวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการประเมิน**	**27**
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	27
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	29
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ	31
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	50
บทที่ 5	**สรุปผลการประเมิน**	**51**
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	51
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	51
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ	52
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	56
เอกสารอ้างอิง		**57**
ภาคผนวก		**58**
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	59
	ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	62
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน		**65**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ	24
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน	28
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	29
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ	30
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน	31
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	32
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	34
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	35
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน	36
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน	37
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	39
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน	41
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	42
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	45
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน	46
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน	47
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	50

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	29
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	30
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	31
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี.....	36
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	41
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข.....	46

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่างๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พานิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ตั้งอยู่เลขที่ 374 หมู่ที่ 4 ตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากที่ว่าการอำเภอปากช่องเป็นระยะทาง 41 กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 120 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 188.85 ตารางกิโลเมตร หรือ 118.031.25 ไร่ พื้นที่สูงกว่าระดับน้ำทะเลเฉลี่ย 400 - 500 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะเป็นที่สูงเป็นลอนคลื่นเล็กและใหญ่สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาด ใช้ปลูกพืชไร่ และไม้ผล ส่วนสภาพพื้นที่ที่มีลักษณะราบเรียบ ถึงค่อนข้างราบเรียบและเป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย ใช้ทำนา ปลูกพืชไร่ และไม้ผล สภาพพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนชันและเนินเขาทางทิศตะวันตก ใช้ปลูกพืชไร่ ไม้ผล เป็นพื้นที่ป่าไม้และภูเขา จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ มีทั้งหมด 24 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 6,432 คน แบ่งเป็นชาย 3,223 คน หญิง 3,209 คน และมีครัวเรือนทั้งหมด 2,248 ครัวเรือน ประชากรของตำบลวังกะทะ ประกอบอาชีพที่สำคัญ สามารถแยกออกเป็นประเภท คือ 1) การเกษตรกรรม ประชากรส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งมีพื้นที่ที่ถือครองเพื่อการเกษตรและผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่ มันสำปะหลัง อ้อย ข้าวโพด ยางพารา ปลูกพืชผักผลไม้ เลี้ยงสัตว์ เช่น ไก่ สุกร โค เป็นต้น 2) การค้าและบริการ ชุมชนตำบลวังกะทะ ซึ่งตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว (อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่และวังน้ำเขียว) ทั้งในพื้นที่ชุมชนมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยมีผู้มาลงทุนประกอบกิจการค้าขาย และธุรกิจต่างๆ มากมาย เช่น โรงแรม, คอนโด, บ้านจัดสรร ความสามารถการให้บริการด้านการค้าและบริการครอบคลุมพื้นที่โดยรอบ เพื่อรองรับแหล่งท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ มีคณะผู้บริหาร จำนวน 4 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 23 คน และพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง จำนวน 34 คน การจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง และ 4) กองการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานหน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

สังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 27-29 กันยายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ด้านกายภาพ

1. ประวัติความเป็นมาของชุมชน

ตำนานสืบค้นจากการเล่าขาลจากท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ "นางสุนทรา พอควร" เดิมทีตำบลวังกะทะขึ้นอยู่กับตำบลหนองสาหร่าย แต่เนื่องจากการสร้างเขื่อนลำตะคองทำให้เกิดน้ำท่วม ราษฎรไม่มีที่ทำกิน จึงได้ย้ายถิ่นฐานแยกเขตการปกครองออกมาเป็น "ตำบลวังกะทะ" ตำบลวังกะทะ มีอาณาเขตกว้างใหญ่ จึงได้แยกเขตการปกครองออกอีก 1 ตำบล คือ ตำบลคลองม่วงในปัจจุบัน

ชื่อตำบล"วังกะทะ" ในอดีตนั้นสภาพภูมิประเทศเป็นที่สูง เป็นลอนคลื่นเล็กและใหญ่มีลักษณะเป็นแอ่งเสียส่วนมากจึงได้ตั้งชื่อว่า " บ้านวังกะทะ" ด้วยความเชื่อที่ว่าหมู่บ้านไหนเป็นหมู่บ้านแรกในตำบลนั้นๆ จะใช้ชื่อหมู่บ้านที่ค้นพบแหล่งที่อยู่อาศัยหมู่บ้านแรกและมีตำนานประวัติความเป็นมาของหมู่บ้านเป็นชื่อของตำบล จึงได้ชื่อว่า "ตำบลวังกะทะ" ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

2. ลักษณะที่ตั้ง

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากที่ว่าการอำเภอปากช่องเป็นระยะทาง 41 กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 120 กิโลเมตร ที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ 374 หมู่ที่ 4 ตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ กระทรวงมหาดไทย ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ มีเนื้อที่ 188.85 ตารางกิโลเมตร หรือ118.031.25 ไร่

ภูมิประเทศ พื้นที่สูงกว่าระดับน้ำทะเลเฉลี่ย 400 - 500 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะเป็นที่สูง เป็นลอนคลื่นเล็กและใหญ่สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาด ใช้ปลูกพืชไร่ และไม้ผล ส่วนสภาพพื้นที่ที่มีลักษณะราบเรียบถึงค่อนข้างราบเรียบและเป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย ใช้ทำนา ปลูกพืชไร่ และไม้ผล สภาพพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนชันและเนินเขาทางทิศตะวันตก ใช้ปลูกพืชไร่ ไม้ผล เป็นพื้นที่ป่าไม้และภูเขา มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลคลองม่วง ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลระเริง ตำบลวังหมี อำเภอวังน้ำเขียว
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลขนงพระ ตำบลโป่งตาลอง อำเภอปากช่อง
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลวังหมี อำเภอปากช่อง

ภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศ จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ฤดู คือ ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกลางตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ฤดูหนาวเริ่มต้นตั้งแต่ตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เดือนธันวาคมเป็นเดือนที่มีอุณหภูมิต่ำ ฤดูร้อนเริ่มต้นตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม โดยได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ โดยปกติจะมีอุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุดในเดือนเมษายน อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 39 องศาเซลเซียส ต่ำสุด 22 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิเฉลี่ยเดือน มี.ค. - มิ.ย. 30 องศาเซลเซียส
อุณหภูมิเฉลี่ยเดือน ก.ค. - ต.ค. 26 องศาเซลเซียส
อุณหภูมิเฉลี่ยเดือน พ.ย. - ก.พ. 22 องศาเซลเซียส

ปริมาณน้ำฝน (ข้อมูลศูนย์อุทกวิทยาและบริหารน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง กรมชลประทาน) พ.ศ.2557

ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน เม.ย. 184.70 ม.ม.
ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน พ.ค. 41.3 ม.ม.
ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน มิ.ย. 71.2 ม.ม.
ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน ก.ค. 64.4 ม.ม.
ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน ส.ค. 104.9 ม.ม.
ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน ก.ย. 281.50 ม.ม.
ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน ต.ค. 139.2 ม.ม.

แหล่งน้ำธรรมชาติ ที่มีอยู่ในตำบลวังกะทะที่ไหลผ่านหมู่บ้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

1) ห้วยไร่หนองขวาง ไหลผ่านบ้านหนองขวาง หมู่ที่ 5
2) ห้วยไร่หนองขี้ตุ่น ไหลผ่านบ้านขี้ตุ่น หมู่ที่ 2
3) ห้วยไร่วังกะทะ ไหลผ่านบ้านวังกะทะ หมู่ที่ 4 , บ้านคลองพลู หมู่ที่ 15
4) ห้วยไร่ไทร ไหลผ่านบ้านเขาแก้ว หมู่ที่ 10
5) ห้วยไร่ใหญ่ ไหลผ่านบ้านตะเคียนทอง หมู่ที่ 6 , บ้านคลองอีเฒ่า หมู่ที 8 , บ้านวังกะโล่ หมู่ที่ 9
6) ห้วยไร่ซับสำราญ ไหลผ่านบ้านซับสำราญ หมู่ที่ 11

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝายน้ำล้น ฝายน้ำล้นจะอยู่ในหมู่บ้านดังต่อไปนี้

1) หมู่ที่ 4 บ้านวังกะทะ

2) หมู่ที่ 3 บ้านคลองมะค่าหิน

3) หมู่ที่ 9 บ้านวังกะโล่

อ่างเก็บน้ำ อ่างเก็บน้ำจะมีอยู่ที่หมู่บ้านต่างๆ ในตำบลวังกะทะ ดังต่อไปนี้

1) อ่างเก็บน้ำหนองสองห้อง หมู่ที่ 13 , อ่างเก็บน้ำโป่งกระทิง หมู่ที่ 12

สระน้ำสาธารณะ สระน้ำสาธารณะมีอยู่ในหมู่บ้านในตำบลวังกะทะ ดังต่อไปนี้

1) หมู่ที่ 5 บ้านหนองขวาง , หมู่ที่ 3 บ้านคลองมะค่าหิน , หมู่ที่ 8 บ้านคลองอีเฒ่า

2) หมู่ที่ 11 บ้านซับสำราญ , หมู่ที่ 16 บ้านหนองนกกระเต็น , หมู่ที่ 17 บ้านป่าตะเคียน, หมู่ 18 บ้านป่ากล้วย

บ่อบาดาล มี 57 แห่ง

ประปาหมู่บ้าน มี 59 แห่ง

ด้านการเมืองการปกครอง

เขตการปกครอง จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ มีทั้งหมด 24 หมู่บ้าน ดังนี้

* หมู่ที่ 1 บ้านป่าไผ่แดง	ผู้ปกครอง นายประภา เสาร์วงษ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 2 บ้านหนองขี้ตุ่น	ผู้ปกครอง นายธีรศักดิ์ เพ็ชรนาวาส (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 3 บ้านคลองมะค่าหิน	ผู้ปกครอง นายพูนศักดิ์ ศิริกังวาร (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 4 บ้านวังกะทะ	ผู้ปกครอง นายจรัญ ขับผักแว่น (กำนัน)
* หมู่ที่ 5 บ้านหนองขวาง	ผู้ปกครอง นางอรุณ โซเกียติรุ่ง (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 6 บ้านวังตะเคียนทอง	ผู้ปกครอง นายสำเนียง จบดี (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 7 บ้านคลองป่าหมู	ผู้ปกครอง นางบงกชศมน คำมี (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 8 บ้านคลองอีเฒ่า	ผู้ปกครอง นายชะนะ หารเอี่ยม (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 9 บ้านวังกะโล่	ผู้ปกครอง นายอนันต์ ดีสาระ (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 10 บ้านเขาแก้ว	ผู้ปกครอง นางธิติมา ด่านแก้ว (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 11 บ้านซับสำราญ	ผู้ปกครอง นายชนะชัย ทองจันเอก (ผู้ใหญ่บ้าน)

* หมู่ที่ 12 บ้านโป่งกระทิง ผู้ปกครอง นางสาวสายรุ้ง ศรีอ่ำ (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 13 บ้านหนองสองห้อง ผู้ปกครอง นางสมถวิล ทองศิริ (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 14 บ้านดอนสว่าง ผู้ปกครอง นายศีลธรรม ทองราช (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 15 บ้านคลองพลู ผู้ปกครอง นายสมศักดิ์ จิโนหงษ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 16 บ้านหนองนกกระเต็น ผู้ปกครอง นายแดง สุเมธมงคล (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 17 บ้านป่าตะเคียน ผู้ปกครอง นายสายัน สีหา (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 18 บ้านป่ากล้วย ผู้ปกครอง นายมานพ รักจันทึก (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 19 บ้านเทพนิมิต ผู้ปกครอง นายธนศักดิ์ แซ่ตัง (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 20 บ้านโนนทอง ผู้ปกครอง นางศรีอุทัย รอดบำรุง (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 21 บ้านยางบ่องสามัคคี ผู้ปกครอง นางสำราญ จิรศักดิ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 22 บ้านเพิ่มสมบัติ ผู้ปกครอง นายนามวิชิต เฉื่อยกลาง (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 23 บ้านคลองไทร ผู้ปกครอง นางวิลัย เขตจังหรีด (ผู้ใหญ่บ้าน)
* หมู่ที่ 24 บ้านเฉลิมพัฒนา ผู้ปกครอง นายยงยุทธ มุขจร (ผู้ใหญ่บ้าน)

ประชากร

ตำบลวังกะทะ มีประชากรทั้งสิ้น (ที่อยู่จริง จปฐ.) 6,432 คน แบ่งเป็นชายทั้งสิ้น 3,223 คน หญิง 3,209 คน แยกเป็น

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	ประชากรโดยรวม
1	บ้านป่าไผ่แดง	97	102	199
2	บ้านหนองขี้ตุ่น	96	82	178
3	บ้านคลองมะค่าหิน	143	172	315
4	บ้านวังกะทะ	202	173	375
5	บ้านหนองขวาง	125	165	290
6	บ้านวังตะเคียนทอง	124	113	237
7	บ้านคลองป่าหมู	99	116	215
8	บ้านคลองอีเฒ่า	163	137	300
9	บ้านวังกะโล่	165	135	300
10	บ้านเขาแก้ว	147	160	307
11	บ้านซับสำราญ	141	143	284
12	บ้านโป่งกระทิง	126	116	242
13	บ้านหนองสองห้อง	228	231	459
14	บ้านดอนสว่าง	119	111	230
15	บ้านคลองพลู	119	127	246
16	บ้านหนองนกกระเต็น	159	169	328
17	บ้านป่าตะเคียน	134	138	272

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	ประชากรโดยรวม
18	บ้านป่ากล้วย	100	117	217
19	บ้านเทพนิมิต	229	218	447
20	บ้านโนนทอง	54	52	106
21	บ้านยางบ่องสามัคคี	149	134	283
22	บ้านเพิ่มสมบัติ	124	115	239
23	บ้านคลองไทร	87	79	166
24	บ้านเฉลิมพัฒนา	93	104	197
รวม		**3,223**	**3,209**	**6,432**

ข้อมูล ณ จปฐ.ตำบลวังกะทะ ปี 2562

จำนวนประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ปี 2562 ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนในวันสำรวจ
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562

ตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีครัวเรือนทั้งหมด 2,248 ครัวเรือน จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ ทั้งหมด 6,432 คน

เพศชาย 3,223 คน

เพศหญิง 3,209 คน

จำนวนตามช่วงอายุในข้อมูล จปฐ.

ช่วงอายุ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	%	คน	%	คน	%
1เดือน ถึง 5 เดือน	2	0.03	1	0.02	3	0.05
6 เดือน ถึง1 ปี 0 เดือน	4	0.06	3	0.05	7	0.11
1 ปี 1 เดือน – 2 ปี	33	0.51	33	0.51	66	1.03
3ปี- 5 ปี	104	1.62	103	1.60	207	3.22
6 ปี-12 ปี	344	5.35	317	4.93	661	10.28
13 ปี- 14 ปี	82	1.27	85	1.32	167	2.60
19 ปี-25 ปี	305	4.74	254	3.95	559	8.69
26 ปี-34 ปี	376	5.85	358	5.57	734	11.41
35 ปี-49 ปี	829	12.89	809	12.53	1,635	25.42
50ปี-59 ปี	446	6.93	468	7.28	914	14.21
60ปี ขึ้นไป	533	8.29	605	9.41	1,138	17.69
รวม	**3,223**	**50.11**	**3,209**	**49.89**	**6,432**	**100.0**

จำนวนประชากรจำแนกตามประเภทอาชีพ ปี 2562
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล
ตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ประเภทอาชีพ	เพศ				รวม(คน)	%
	ชาย(คน)	%	หญิง(คน)	%		
กำลังศึกษา	689	10.71	710	11.04	1,399	21.75
ไม่มีอาชีพ	165	2.57	217	3.37	382	5.94
เกษตรกรรม-ทำนา	3	0.05	0	0.00	3	0.05
เกษตรกรรม-ทำไร่	959	14.91	878	13.65	1,837	28.56
เกษตรกรรม-ทำสวน	71	1.10	55	0.86	126	1.96
เกษตรกรรม-ประมง	1	0.02	0	0.00	1	0.02
เกษตรกรรม-ปศุสัตว์	7	0.11	4	0.06	11	0.17
พนักงาน-รับราชการ	24	0.37	29	0.45	53	0.82
พนักงาน-รัฐวิสากิจ	1	0.02	8	0.12	9	0.14
พนักงานบริษัท	32	0.50	34	0.53	66	1.03
รับจ้างทั่วไป	1,106	17.20	939	14.60	2,045	31.79
ค้าขาย	67	1.04	155	2.41	222	3.45
ธุรกิจส่วนตัว	30	0.47	29	0.45	59	0.92
อาชีพอื่นๆ	68	1.06	151	2.35	219	3.40
รวม	**3,223**	**50.11**	**3,209**	**49.89**	**6,432**	**100.0**

จำนวนประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา ปี 2562
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล
ตำบลวังกระทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ระดับการศึกษา	เพศ				รวม(คน)	%
	ชาย(คน)	%	หญิง(คน)	%		
ไม่เคยศึกษา	187	2.91	302	4.70	489	7.60
อนุบาล/ศูนย์เด็กเล็ก	141	2.19	150	2.33	291	4.52
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา	195	3.03	160	2.49	355	5.52
ประถมศึกษา (ป.4,ป.7,ป.6)	1,443	22.43	1,376	21.39	2,819	43.83
มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.1-3,ม.1-3)	683	10.62	588	9.14	1,271	19.76
มัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ.4-5,ม.4-6,ปวช.)	402	6.25	388	6.03	790	12.28
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	85	1.32	58	0.90	143	2.22
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	84	1.31	176	2.74	260	4.04
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.05	11	0.17	14	0.22
รวม	**3,223**	**50.11**	**3,209**	**49.89**	**6,432**	**100.0**

จำนวนประชากรจำแนกตามศาสนา ปี 2562
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน
ตำบลวังกระทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ศาสนา	เพศ				รวม(คน)	%
	ชาย(คน)	%	หญิง(คน)	%		
พุทธ	3,215	49.98	3,196	49.69	6,411	99.67
คริสต์	4	0.06	10	0.16	14	0.22
อิสลาม	4	0.06	3	0.05	7	0.11
ซิกส์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ฮินดู	0	0.00	0	0.00	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	**3,223**	**50.11**	**3,209**	**49.89**	**6,432**	**100.0**

จำนวนประชากร จำแนกตามสถานะร่างกาย ปี 2562
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน
ตำบลวังกระทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

สถานะร่างกาย	เพศ				รวม(คน)	%
	ชาย(คน)	%	หญิง(คน)	%		
ปกติ	3,109	48.34	3,076	47.82	6,185	96.16
ผู้พิการอย่างเดียว	48	0.75	28	0.44	76	1.18
ผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อรังอย่างเดียว	64	1.00	103	1.60	167	2.60
ผู้ที่ทั้งพิการและผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อ	2	0.03	2	0.03	4	0.06
รวม	**3,223**	**50.11**	**3,209**	**49.89**	**6,432**	**100.0**

รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือน
ระดับตำบล ปี 2562
ตำบลวังกระทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ที่	พื้นที่	รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือน
1	หมู่ที่ 1 บ้านป่าไผ่แดง	26,645.63
2	หมู่ที่ 2 บ้านหนองขี้ตุ่น	60,151.39
3	หมู่ที่ 3 บ้านคลองมะค่าหิน	11,411.39
4	หมู่ที่ 4 บ้านวังกะทะ	23,740.78
5	หมู่ที่ 5 บ้านหนองขวาง	16,237.80
6	หมู่ที่ 6 บ้านวังตะเคียนทอง	25,459.65
7	หมู่ที่ 7 บ้านคลองป่าหมู	58,315.70
8	หมู่ที่ 8 บ้านคลองอีเฒ่า	30,349.68
9	หมู่ที่ 9 บ้านวังกะโล่	18,202.17
10	หมู่ที่ 10 บ้านเขาแก้ว	24,487.06
11	หมู่ที่ 11 บ้านซับสำราญ	21,194.00
12	หมู่ที่ 12 บ้านโป่งกระทิง	26,211.39
13	หมู่ที่ 13 บ้านหนองสองห้อง	22,265.43
14	หมู่ที่ 14 บ้านดอนสว่าง	29,197.56
15	หมู่ที่ 15 บ้านคลองพลู	42,688.70
16	หมู่ที่ 16 บ้านหนองนกกระเต็น	15,788.74
17	หมู่ที่ 17 บ้านป่าตะเคียน	42,632.14
18	หมู่ที่ 18 บ้านป่ากล้วย	14,068.19
19	หมู่ที่ 19 บ้านเทพนิมิต	19,209.52
20	หมู่ที่ 20 บ้านโนนทอง	28,578.33
21	หมู่ที่ 21 บ้านยางบ่องสามัคคี	38,426.92
22	หมู่ที่ 22 บ้านเพิ่มสมบัติ	16,754.05
23	หมู่ที่ 23 บ้านคลองไทร	19,095.18
24	หมู่ที่ 24 บ้านเฉลิมพัฒนา	16,521.84
	เฉลี่ยทั้งสิ้น	**107,826.58**

รายงานรายจ่ายเฉลี่ยครัวเรือน
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562

พื้นที่	จำนวนครัวเรือน	จำนวนคน	แหล่งรายจ่ายครัวเรือน				รายจ่ายครัวเรือนรวมเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายจ่ายบุคคลรวมเฉลี่ย (บาท/ปี)
			ต้นทุนการผลิต	อุปโภคบริโภคที่จำเป็น	อุปโภคบริโภคที่ไม่จำเป็น	ชำระหนี้สิน		
หมู่ที่1 บ้านป่าไผ่แดง	67	199	85,477.61	40,694.03	15,574.63	37,343.28	179,089.55	60,296.48
หมู่ที่2 บ้านหนองขี้ตุ่น	65	178	192,769.23	116,800.00	53,007.71	35,446.15	398,023.09	145,345.51
หมู่ที่3 บ้านคลองมะค่าหิน	124	315	40,887.23	58,965.73	5,209.68	12,201.61	117,264.11	46,161.11
หมู่ที่4 บ้านวังกะทะ	132	375	501,489.48	72,518.94	33,624.24	34,440.53	642,082.20	226,012.93
หมู่ที่5 บ้านหนองขวาง	123	290	36,016.26	55,666.67	15,154.47	18,260.16	125,097.56	53,058.62
หมู่ที่6 บ้านวังตะเคียนทอง	95	237	91,100.00	70,105.67	10,611.58	192,494.11	364,310.95	146,031.81
หมู่ที่7 บ้านคลองป่าหมู	63	215	145,542.92	43,772.63	15,281.17	148,801.24	353,397.97	103,553.82
หมู่ที่8 บ้านคลองอีเฒ่า	104	300	116,836.54	56,903.85	18,687.50	140,721.15	333,149.04	115,491.67
หมู่ที่9 บ้านวังกะโล่	92	300	32,402.17	30,478.26	11,211.96	44,565.22	118,657.61	36,388.33
หมู่ที่10 บ้านเขาแก้ว	113	307	99,061.95	57,915.93	19,651.33	91,735.58	268,364.78	98,779.22
หมู่ที่ บ้านซับสำราญ	93	284	42,179.57	63,103.23	32,044.09	32,714.52	170,041.40	55,682.57
หมู่ที่12 บ้านโป่งกระทิง	79	242	95,4433.04	58,645.57	25,696.20	59,303.80	239,088.61	78,049.59
หมู่ที่ 13 บ้านหนองสองห้อง	142	459	67,345.07	57,504.23	16,885.92	36,921.71	178,656.99	55,270.79
หมู่ที่14 บ้านดอนสว่าง	75	230	94,466.77	98,773.33	26,973.33	41,893.33	262,106.67	85,469.57
หมู่ที่15 บ้านคลองพลู	101	246	200,346.53	66,237.62	19,376.24	151,138.61	437,099.01	179,459.35
หมู่ที่16 บ้านหนองนกกระเต็น	131	328	39,157.63	90,.36.03	19,550.38	32,552.21	181,296.26	72,407.69
หมู่ที่17 บ้านป่าตะเคียน	77	272	133,818.18	164,987.01	41,758.44	98,350.65	438,914.29	124,251.47

พื้นที่	จำนวนครัวเรือน	จำนวนคน	แหล่งรายจ่ายครัวเรือน				รายจ่ายครัวเรือนรวมเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายจ่ายบุคคลรวมเฉลี่ย (บาท/ปี)
			ต้นทุนการผลิต	อุปโภคบริโภคที่จำเป็น	อุปโภคบริโภคที่ไม่จำเป็น	ชำระหนี้สิน		
หมู่ที่18 บ้านป่ากล้วย	82	217	40,024.39	45,554.88	12,792.68	22,224.39	120,596.34	45,570.97
หมู่ที่19 บ้านเทพนิมิต	146	447	37,301.37	98,783.90	22,417.81	27,883.56	186,386.64	60,877.96
หมู่ที่20 บ้านโนนทอง	35	106	705,528.57	44,371.43	14,985.71	126,971.43	891,857.14	294,481.13
หมู่ที่21 บ้านยางบ่องสามัคคี	117	283	83,316.24	45,692.31	17,535.90	145.30	146,689.74	60,645.58
หมู่ที่22 บ้านเพิ่มสมบัติ	70	239	11,331.43	69,680.71	18,470.00	3,442.69	102,924.83	30,145.35
หมู่ที่23 บ้านคลองไทร	64	166	65,564.06	48,687.50	16,859.38	522,515.64	653,626.58	252,000.61
หมู่ที่24 บ้านเฉลิมพัฒนา	58	197	12,515.52	12,939.66	5,089.66	53,091.38	83,636.21	24,623.86
เฉลี่ยรวมทุกพื้นที่	**2,248**	**6,432**	**111,551.85**	**66,636.54**	**20,166.15**	**71,265.15**	**269,619.69**	**94,232.75**

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ การประกอบอาชีพที่สำคัญในชุมชนตำบลวังกะทะ สามารถแยกออกเป็นประเภท ดังนี้

- การเกษตรกรรม

การประกอบอาชีพเกษตรกรรมในชุมชนตำบลวังกะทะ ประชากรส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม เป็นอาชีพหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับชุมชน จากสถิติการใช้ที่ดิน เพื่อการเกษตรกรรมของตำบลวังกระทะในปัจจุบันพบว่า มีพื้นที่ที่ถือครองเพื่อการเกษตรและผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่ มันสำปะหลัง อ้อย ข้าวโพด ยางพารา ปลูกพืชผักผลไม้ เลี้ยงสัตว์ เช่น ไก่ สุกร โค เป็นต้น

- การค้าและบริการ

ชุมชนตำบลวังกะทะ ซึ่งตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว (อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่และวังน้ำเขียว) ทั้งในพื้นที่ชุมชนมีแหล่งท่องเที่ยวในตำบลเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในปัจจุบันมีสภาพเศรษฐกิจที่ดีขึ้นมากกว่าเดิม โดยมีผู้มาลงทุนประกอบกิจการค้าขาย และธุรกิจต่างๆ มากมาย เช่น โรงแรม, คอนโด, บ้านจัดสรร ความสามารถการให้บริการด้านการค้าและบริการครอบคลุมพื้นที่โดยรอบเพื่อรองรับแหล่งท่องเที่ยว จึงเป็นพื้นที่ที่มีการให้บริการแก่ประชาชนในอำเภอปากช่องทั้งภายในชุมชนและพื้นที่ชนบทรอบนอก การค้าและการให้บริการภายในชุมชนวังกะทะส่วนใหญ่จะอยู่ในบริเวณศูนย์กลางชุมชนตามแนวถนนสายสำคัญคือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2311 (สายสามบ้านหนองสองห้อง – สามแยกบ้านหนองขวาง) ทางหลวงชนบท (สายสามแยกบ้านหนองขวาง – บ้านหนองจอกตำบลโป่งตาลอง) และทางหลวงท้องถิ่น (สายสามแยกบ้านหนองขวาง – สี่แยกบ้านวังกะทะ)

ประเภทอาชีพ	เพศ				รวม (คน)	%
	ชาย(คน)	%	หญิง(คน)	%		
เกษตรกรรม-ทำนา	2	0.06	4	0.12	6	0.09
เกษตรกรรม-ทำไร่	1,225	35.19	1,144	33.18	2,369	35.4
เกษตรกรรม-ทำสวน	120	3.45	96	2.78	216	3.12
เกษตรกรรม-ประมง	-	-	-	-	-	-
เกษตรกรรม-ปศุสัตว์	12	0.34	11	0.32	23	0.33
รับราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐ	33	0.95	29	0.84	62	0.89
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	0.14	6	0.17	11	0.16
พนักงานบริษัท	30	0.86	55	1.60	85	1.23
รับจ้างทั่วไป	1,094	31.43	1,002	29.06	2,096	30.25
ค้าขาย	54	1.55	123	3.57	177	2.55
ธุรกิจส่วนตัว	25	0.72	23	0.67	48	0.69
อาชีพอื่น(นอกเหนือที่กล่าวแล้ว)	84	2.41	123	3.57	207	2.99
กำลังศึกษา	674	19.36	686	19.90	1,360	19.63
ไม่มีอาชีพ	123	3.53	146	4.23	269	3.88
รวม	**3,481**	**100.0**	**3,448**	**100.0**	**6,929**	**100.0**

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ

- ธนาคาร - แห่ง
- โรงแรม 2 แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน (ขนาดเล็ก) 4 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม 1 แห่ง

โรงแรมเคนซิงตัน เพลส

โรงแรมศาลาเขาใหญ่

ปั๊มน้ำมัน

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง

- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง

2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด จำนวน 18 แห่ง
- สำนักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง

- โบสถ์ จำนวน 1 แห่ง

3. สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง

- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 %

- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 180 คน โรคที่พบบ่อยได้แก่ ไข้หวัด

4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน(อปพร.) สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ

5. วัฒนธรรม

- ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ มีวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ มากมาย โดยส่วนใหญ่แล้วประเพณีและวัฒนธรรมที่มีการจัดเป็นประจำและสืบทอดกันมาทุกปีตัวอย่าง เช่น ประเพณีสักการะพ่อขุนด่าน ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีแห่เทียนพรรษา และวันสำคัญทางพุทธศาสนา โดยปัจจุบันงานประเพณีดังกล่าว ทางองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะจะเป็นผู้จัดดำเนินการ

- องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ได้พิจารณาหาแนวทางส่งเสริมให้ประชนชนและเยาวชนทุกเพศทุกวัยมีโอกาสได้ออกกำลังกายเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ กีฬาประชาชนตำบลวังกะทะ จัดมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2542 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม เส้นทางคมนาคมขนส่งที่สำคัญของพื้นที่ตำบลวังกระทะ คือ ถนนสายหลัก ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2311 (สามแยกบ้านหนองสองห้อง - สามแยกบ้านหนองขวาง) เป็นถนนสายหลักภายในตำบลวังกะทะ เชื่อมระหว่างพื้นที่ตำบลต่างๆต่อถึงกันจึงจะสะดวกต่อการคมนาคม

ถนนสายรองลงมา คือ ถนนทางหลวงชนบทสายสามแยกบ้านหนองขวางตำบลวังกะทะ - บ้านหนองจอกตำบลโป่งตาลอง ถนนทางหลวงชนบทจะเป็นถนนทางหลวงที่ใช้สัญจรระหว่าง หมู่ที่ 2 บ้านหนองขี้ตุ่น และตำบลโป่งตาลอง ถนนสายรองสายสามแยกบ้านหนองขวาง - สี่แยกบ้านวังกะทะ เป็นทางหลวงท้องถิ่นที่เชื่อมเขตพื้นที่หมู่บ้านที่อยู่รอบๆ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ

- การสัญจรบนถนนสายหลัก

ลักษณะการจราจรบนถนนสายหลัก คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2311 (สามแยกบ้านหนองสองห้อง - สามแยกบ้านหนองขวาง) มีการสัญจรของรถบรรทุกต่างๆ เนื่องจากเป็นเส้นทางการคมนาคมขนส่งระหว่างอำเภอ ระหว่างจังหวัด สภาพการจราจรไม่ติดขัด

- การเดินทางของประชากรในพื้นที่

ตำบลวังกะทะ มีรถโดยสารประจำทาง(รถโดยสารประจำทางจะมีแค่ รถบัสกับรถสองแถว รถบัสจะวิ่งจาก ปากช่อง - ตำบลวังหมี ผ่านหมู่ที่ 13 , หมู่ที่ 19 , หมู่ที่ 5 , หมู่ที่ 2 ส่วนรถสองแถวจะวิ่งจากตำบลหนองสาหร่าย - บ้านวังกะทะ) รถยนต์โดยสารประจำทางวิ่งระหว่างแต่ละหมู่บ้านภายในตำบลจนถึงในตัวอำเภอเมือง

ชาวบ้านส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ เพื่อออกจากบ้านไปยังที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางล่าช้ามาก และมีเฉพาะเวลาเช้าและเย็นเท่านั้น

นักเรียนเดินทางโดยรถจักรยานส่วนตัวและรถโดยสารประจำทางตามลำดับ ส่วนมากที่เดินทางโดยรถจักยานยนต์ คือ นักเรียนชั้นมัธยมขึ้นไป ถ้าเป็นเด็กประถมจะขึ้นรถรับจ้างภายในตำบล

เกษตรกร เป็นประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่ การเดินทางมาประกอบอาชีพส่วนมากจะมารถส่วนตัว เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถอีแต๋น

ถนนสายหลักทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2311

ถนนสายรองทางหลวงชนบท

ถนนสายรองทางหลวงท้องถิ่น

นอกจากถนนสายหลัก สายรองดังกล่าวแล้วยังมีถนนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ

- ถนนลูกรัง จำนวน 25 สาย
- ถนน คสล. จำนวน 3 สาย
- ถนนลาดยาง จำนวน 4 สาย
- ถนนหินคลุก จำนวน 4 สาย

2. การโทรคมนาคม

ปัจจุบันนี้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ มีโทรศัพท์สาธารณะเพื่อใช้ติดต่อสื่อสาร จำนวน 15 แห่ง ที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 1 แห่ง (ตัวแทนรับส่ง) โดยส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารทางโทรศัพท์มือถือ

3. การไฟฟ้า

พื้นที่ตำบลวังกระทะอยู่ในเขตบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ในเขตพื้นที่ตำบลวังกระทะ 20 หมู่บ้าน ดังนี้

1) บ้านหนองขี้ตุ่น (หมู่ที่ 2)
2) บ้านคลองมะค่าหิน (หมู่ที่ 3)
3) บ้านวังกระทะ (หมู่ที่ 4)
4) บ้านหนองขวาง (หมู่ที่ 5)
5) บ้านวังตะเคียนทอง (หมู่ที่ 6)
6) บ้านคลองป่าหมู (หมู่ที่ 7)
7) บ้านคลองอีเฒ่า (หมู่ที่ 8)
8) บ้านวังกะโล่ (หมู่ที่ 9)
9) บ้านเขาแก้ว (หมู่ที่ 10)
10) บ้านซับสำราญ (หมู่ที่ 11)
11) บ้านโป่งกระทิง (หมู่ที่ 12)
12) บ้านหนองสองห้อง (หมู่ที่ 13)
13) บ้านดอนสว่าง (หมู่ที่ 14)
14) บ้านคลองพลู (หมู่ที่ 15)
15) บ้านหนองนกกระเต็น (หมู่ที่ 16)
16) บ้านเทพนิมิต (หมู่ที่ 19)
17) บ้านยางบ่องสามัคคี (หมู่ที่ 21)
18) บ้านเพิ่มสมบัติ (หมู่ที่ 22)
19) บ้านคลองไทร (หมู่ที่ 23)
20) บ้านเฉลิมพัฒนา (หมู่ที่ 24)

พื้นที่ตำบลวังกะทะอีก 4 หมู่บ้านอยู่ในเขตบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

1) บ้านป่าไฝ่แดง (หมู่ที่ 1)
2) บ้านป่าตะเคียน (หมู่ที่ 17)
3) บ้านป่ากล้วย (หมู่ที่ 18)
4) บ้านโนนทอง (หมู่ที่ 20)

พื้นที่ตำบลวังกะทะส่วนใหญ่มีไฟฟ้าใช้ทุกหลังคาเรือน ส่วนสถานีไฟฟ้าย่อยในเขตพื้นที่ตำบลวังกระทะนั้นไม่มี

4. แหล่งท่องเที่ยว

ตลาดน้ำเขาใหญ่ หมู่ที่ 16 วัดป่าภูหายหลง หมู่ที่ 11 และถ้ำค้างคาว หมู่ที่ 2

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ

บุคลากรประจำองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ

- ตำแหน่งในสำนักงานปลัด
  - พนักงานส่วนตำบล จำนวน 4 คน
  - พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 4 คน
  - พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน
- ตำแหน่งในกองคลัง
  - พนักงานส่วนตำบล จำนวน 2 คน
  - พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 3 คน
  - พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 1 คน
- ตำแหน่งในกองช่าง
  - พนักงานส่วนตำบล จำนวน 2 คน
  - พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 5 คน
  - พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 2 คน
- ตำแหน่งในกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
  - พนักงานส่วนตำบล จำนวน 1 คน
  - พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน - คน
  - พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน

ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีพนักงานส่วนตำบล 10 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 11 คน พนักงานจ้างทั่วไป 9 คน

1	นางสาวนิภาพร ทักษิณธานี	ปลัดอบต.	2	นางนัฏชมน ปัญญา	รองปลัดอบต.
3	นางสาวนารีรัตน์ ดีสวน	ผอ.กองการศึกษาฯ	4	นายสำเริง สอสูงเนิน	ผอ.กองช่าง
5	นางวิรัชยาภรณ์ คำภิราช	นักวิชาการคลังชำนาญการ	6	น.ส.ณภาสุการญจน์ มณีพงศภักดิ์	นักวิชาตรวจสอบภายในชำนาญการ
7	นายรมณ์ฤทธิ์ รัมพณีนิล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	8	นายทิวัตถ์ ช่วยกลาง	นายช่างโยธา
9	นายพิพัฒน์ แก้วพระพาน	นักวิชาการจัดเก็บรายได้	10	นายอัษฎาวุธ สีทิศ	เจ้าพนักงานป้องกัน
11	นางสาวรุ้งลาวัลย์ จันทร์ศรี	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน	12	นางสาวปิยนันท์ วังชมพู	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ
13	นายศักดิ์สิทธิ์ เชื้อแพทย์	ผู้ช่วยนายช่างโยธา	14	นางสมจิตร จริงพิมาย	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินฯ
15	นายพีรพล คำภิราช	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประปา	16	นายฉัตรนรินทร์ น้อยคำภา	ผู้ช่วยช่าง
17	นางสาวกมณชรส ดวงสุวรรณ์	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	18	นางสาวแววตา มุขจร	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
19	นางนกเล็ก มีผูก	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ(กองช่าง)	20	นายธีรยุทธ หมอกโคกสูง	พนักงานขับรถ
21	นางสาวปวริศา โมลา	คนงานทั่วไป	22	นางรัตนพร มั่งสูงเนิน	ผู้ดูแลเด็ก
23	นายวิริยการณ์ พักวงษ์	คนงานทั่วไป	24	นางสาวสุเนตร ภิญโญ	ผู้ดูแลเด็ก
25	นายประดิษฐ รั่งกลาง	พนักงานขับรถ	26	นางสาววันดี อินทร์กานอน	แม่บ้าน
27	นางสาวปารณีย์ ช้อนทอง	ผู้ดูแลเด็ก	28	นายนิรันดร์ ไร่จันทึก	ยาม
29	นายณัฐกิตติ์ ยันต์จิตรเกาะ	ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า	30	นางสาวฝนทิพย์ สอนกลาง	คนงานทั่วไป
31	นายสุทธิพงษ์ น้องสี	คนงานทั่วไป	32	นายชาญณรงค์ อรุณรับ	คนงานทั่วไป
33	นางนภัสนันท์ ทองเดช	คนงานทั่วไป	34	นางฉวีวรรณ ทรายจังหรีด	ผู้ดูแลเด็ก

ระดับการศึกษาของบุคลากรประจำ

- ปริญญาโท จำนวน 6 คน
- ปริญญาตรี จำนวน 13 คน
- ปวส./ปวท จำนวน 12 คน
- ปวช./มัธยมศึกษา จำนวน 2 คน
- ประถมศึกษา จำนวน 1 คน

รวม 34 คน

บุคลาการการเมือง

- ตำแหน่งผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 4 คน
- ตำแหน่งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 24 คน

ชาย จำนวน 21 คน

หญิง จำนวน 3 คน

ลำดับที่	ชื่อ -สกุล	ตำแหน่ง	ลำดับที่	ชื่อ -สกุล	ตำแหน่ง
1	นางสุนทรา พอควร	นายก อบต.วังกะทะ	15	นายถวิล จ่ากลาง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 10
2	นายมนตรี ศรีณรงค์	รองนายก อบต.วังกะทะ	16	น.ส.ลัดดาวรรณ เศรษฐวงษ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 11
3	นายประมวล แซ่ตัง	รองนายก อบต.วังกะทะ	17	น.ส.ไพรินทร์ เสียมกลาง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 12
4	นายกฤษณะ พึ่งน้อย	เลขานุการนายกฯ	18	นายสวง ทองโสดา	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 13
5	นายสมเกียรติ มุ่งเมืองกลาง	ประธานสภา อบต.หมู่ที่ 3	19	นายสมภาร จิ๋วเจริญ	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 14
6	นายชูชาติ ขอเหนี่ยวกลาง	รองประธานสภาอบต.หมู่ที่ 14	20	นายไพโรจน์ จิโนหงษ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 15
7	นายชัชนรินทร์ อ่อนราษฎร์	เลขานุการสภา	21	นายสมควร จันทร์พุดซา	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 18
8	นายพุทธา เสาร์วงศ์	สมาชิกสภา อบต หมู่ที่ 1	22	นายประสบพร แซ่ตัง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 19
9	นางพรทิพย์ แก้วปรีชา	สมาชิกสภา อบต หมู่ที่ 2	23	นายประสบพร แซ่ตัง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 19
10	นายถนอม ภิญโญ	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 4	24	นายโฆษิต มณีการ	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 20
11	นายประหยัด เสมา	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 5	25	นายอภิชาต สุตธัมโม	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 21
12	นายสมชาย แก้วตำแย	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 7	26	นายไพสันต์ จริงพิมาย	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 22
13	นางพรทิพย์ เสริมกล่ำ	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 8	27	นายเงิน ไกล้กลาง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 23
14	นายมานพ พักวงษ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 9			

บทที่ 3
วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 6,432 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด
e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 24 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านป่าไผ่แดง	199	15
บ้านหนองขี้ตุ่น	178	15
บ้านคลองมะค่าหิน	315	15
บ้านวังกะทะ	375	25
บ้านหนองขวาง	290	25
บ้านวังตะเคียนทอง	237	15
บ้านคลองป่าหมู	215	15
บ้านคลองอีเฒ่า	300	15
บ้านวังกะโล่	300	15
บ้านเขาแก้ว	307	25
บ้านซับสำราญ	284	15
บ้านโป่งกระทิง	242	15
บ้านหนองสองห้อง	459	15
บ้านดอนสว่าง	230	15
บ้านคลองพลู	246	15
บ้านหนองนกกระเต็น	328	15
บ้านป่าตะเคียน	272	15
บ้านป่ากล้วย	217	15
บ้านเทพนิมิต	447	15
บ้านโนนทอง	106	15
บ้านยางบ่องสามัคคี	283	25
บ้านเพิ่มสมบัติ	239	15
บ้านคลองไทร	166	15
บ้านเฉลิมพัฒนา	197	15
รวม	**6,432**	**400**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 27-29 กันยายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5

ไม่เกินร้อยละ	70	4
ไม่เกินร้อยละ	65	3
ไม่เกินร้อยละ	60	2
ไม่เกินร้อยละ	55	1
ไม่เกินร้อยละ	50	0

บทที่ 4
ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.2 และเพศชาย ร้อยละ 43.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.3 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

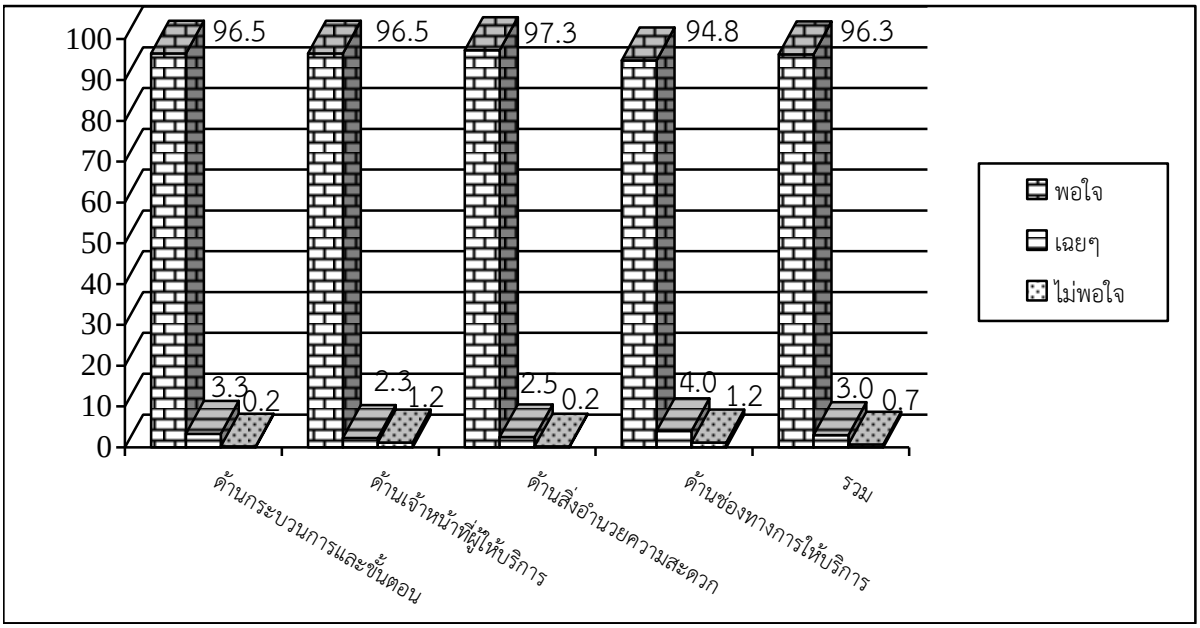
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	175	43.8
	หญิง	225	56.2
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	27	6.7
	18-30 ปี	61	15.2
	31-45 ปี	111	27.8
	46-60 ปี	131	32.8
	61 ปีขึ้นไป	70	17.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	132	33.0
	มัธยมศึกษา	182	45.5
	อนุปริญญา	23	5.8
	ปริญญาตรี	58	14.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.2
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	3.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	25	6.2
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	5	1.2
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	36	9.0
	นักเรียน นักศึกษา	41	10.3
	รับจ้างทั่วไป	65	16.3
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	3.0
	เกษตรกร	202	50.5
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	80	20.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	120	30.0
	งานด้านสาธารณสุข	80	20.0
	รวม	**400**	**100.0**

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	386	96.5	13	3.3	1	0.2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	386	96.5	9	2.3	5	1.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	389	97.3	10	2.5	1	0.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	379	94.8	16	4.0	5	1.2
รวม	**385**	**96.3**	**12**	**3.0**	**3**	**0.7**

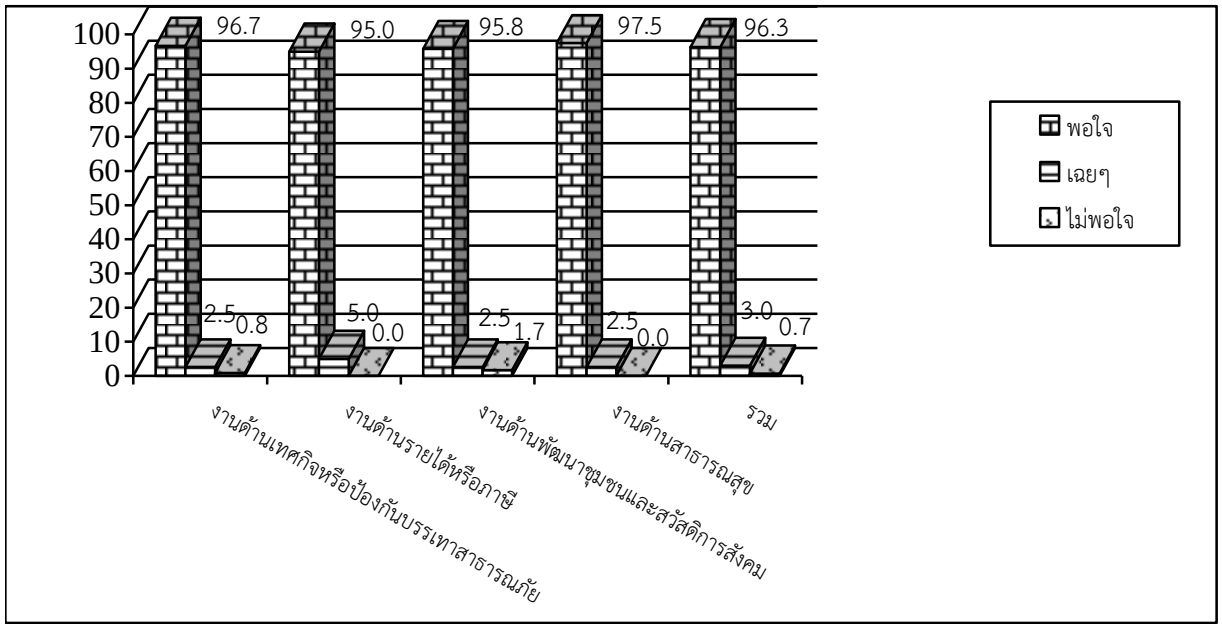


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	116	96.7	10	3	2.5	1	0.8
งานด้านรายได้หรือภาษี	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
งานด้านสาธารณสุข	78	97.5	10	2	2.5	0	0.0
รวม	**385**	**96.3**	**10**	**12**	**3.0**	**3**	**0.7**



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

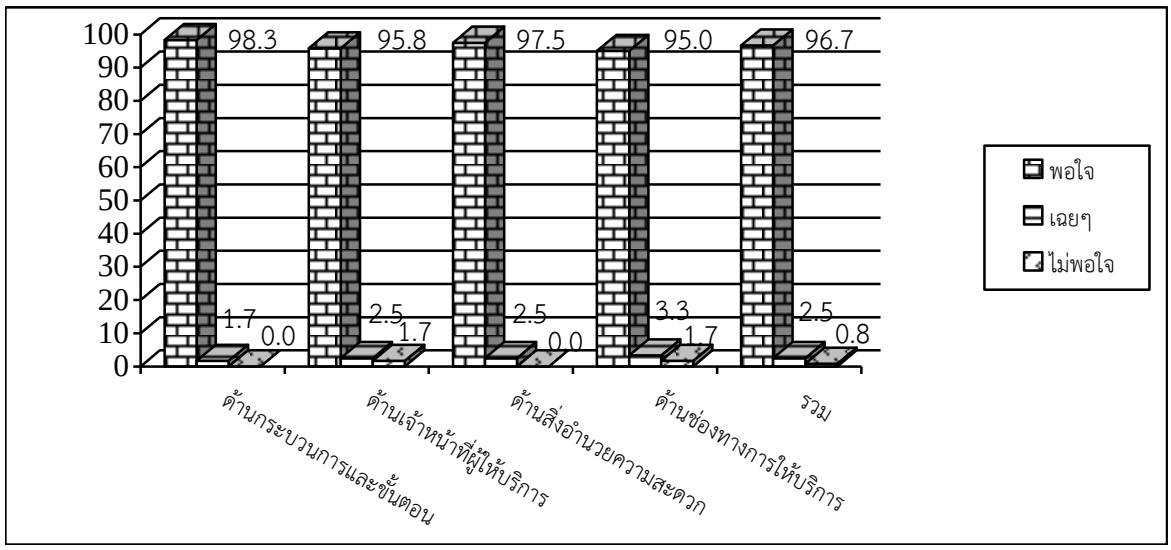
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
รวมเฉลี่ย	**116**	**96.7**	**3**	**2.5**	**1**	**0.8**



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.1.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**118**	**98.3**	**2**	**1.7**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	3	2.5	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	113	94.2	3	2.5	4	3.3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	112	93.3	5	4.2	3	2.5
รวมเฉลี่ย	**115**	**95.8**	**3**	**2.5**	**2**	**1.7**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	114	95.0	6	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**117**	**97.5**	**3**	**2.5**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

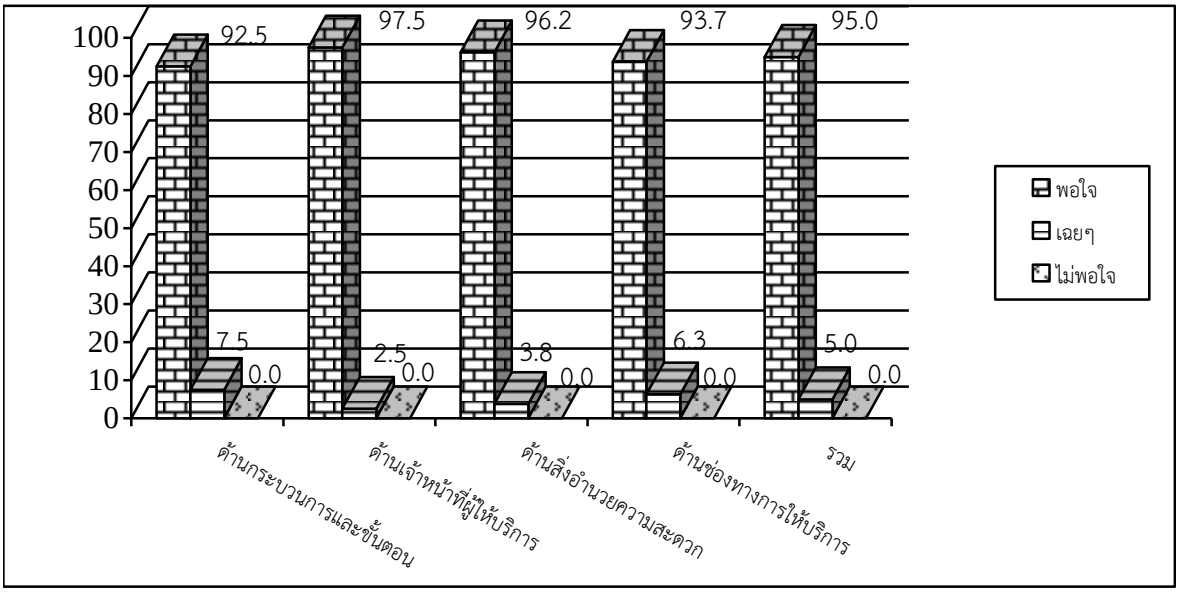
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	117	97.5	2	1.7	1	0.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	111	92.5	6	5.0	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	**114**	**95.0**	**4**	**3.3**	**2**	**1.7**

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**76**	**95.0**	**4**	**5.0**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	71	88.7	9	11.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	73	91.2	7	8.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**74**	**92.5**	**6**	**7.5**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**78**	**97.5**	**2**	**2.5**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	93.7	5	6.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**77**	**96.2**	**3**	**3.8**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

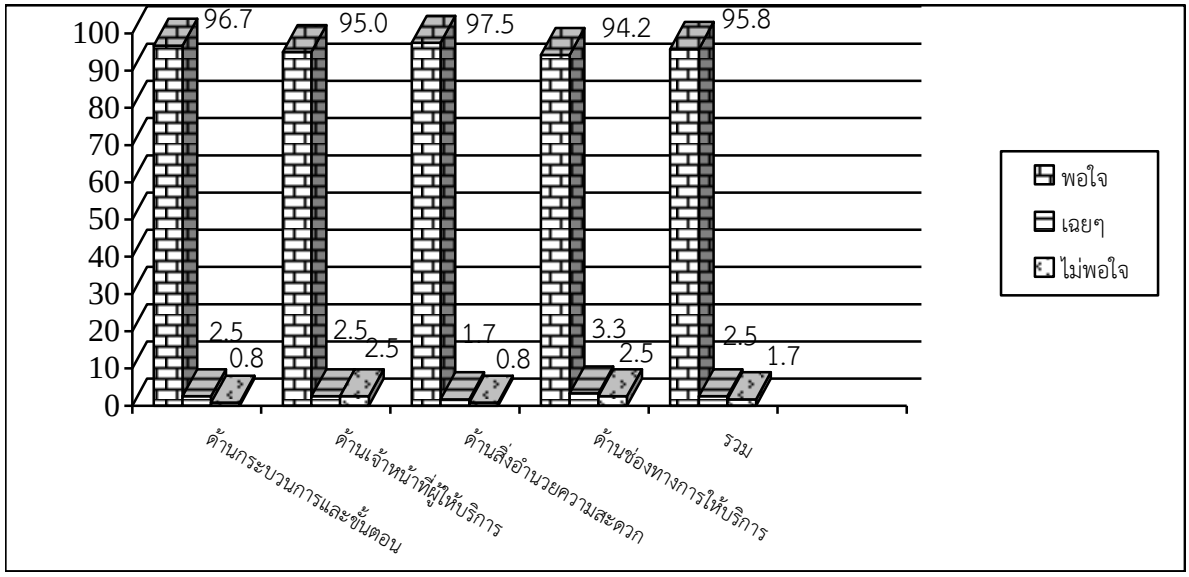
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.7	5	6.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	7	8.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**75**	**93.7**	**5**	**6.3**	**0**	**0.0**

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	**115**	**95.8**	**3**	**2.5**	**2**	**1.7**



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	116	96.7	3	2.5	1	0.8
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
รวมเฉลี่ย	**116**	**96.7**	**3**	**2.5**	**1**	**0.8**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	0	0.0	2	1.7
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	115	95.8	2	1.7	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	110	91.7	6	5.0	4	3.3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	112	93.3	3	2.5	5	4.2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	**114**	**95.0**	**3**	**2.5**	**3**	**2.5**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	1	0.8	3	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	**117**	**97.5**	**2**	**1.7**	**1**	**0.8**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

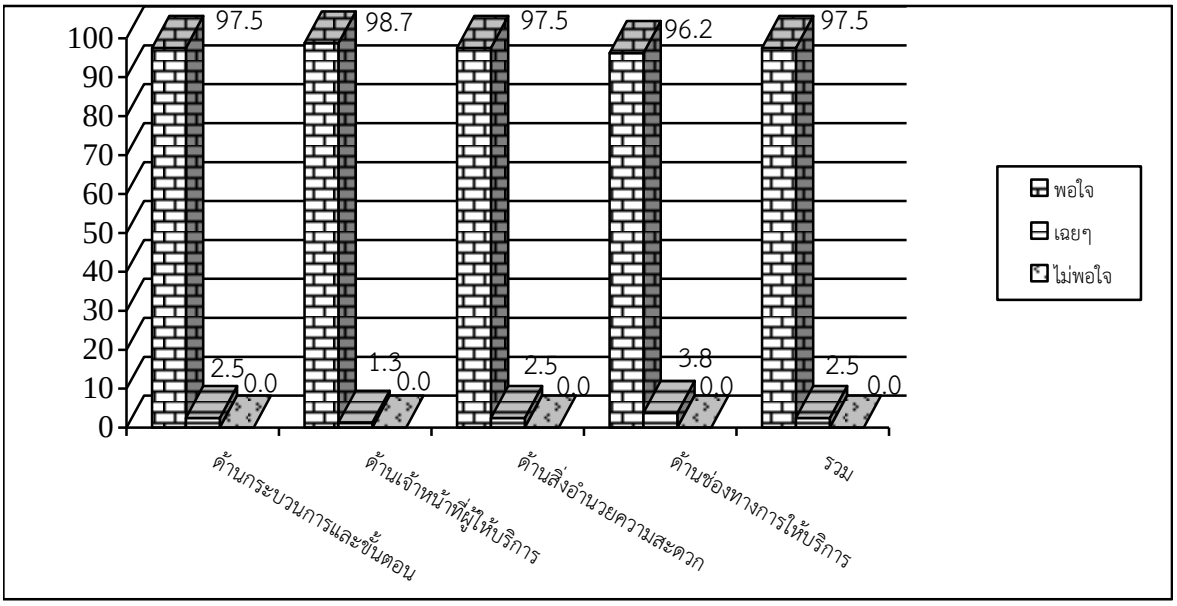
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	114	95.0	3	2.5	3	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	111	92.5	5	4.2	4	3.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	109	90.8	6	5.0	5	4.2
รวมเฉลี่ย	**113**	**94.2**	**4**	**3.3**	**3**	**2.5**

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**78**	**97.5**	**2**	**2.5**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**78**	**97.5**	**2**	**2.5**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**79**	**98.7**	**1**	**1.3**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.7 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.2	3	3.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**78**	**97.5**	**2**	**2.5**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.7	5	6.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**77**	**96.2**	**3**	**3.8**	**0**	**0.0**

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีหน่วยงานเข้ามาดูแลทางน้ำไหล บริเวณหมู่ที่ 21 และสร้างฝายน้ำล้น เนื่องจากปัจจุบันบริเวณพื้นที่ดังกล่าวเก็บรับน้ำไว้ไม่อยู่ หากมีฝายน้ำล้นสามารถกักเก็บน้ำไว้ใช้ในช่วงหน้าแล้งได้

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมให้ความรู้และเข้าถึงประชาชน เรื่องรายได้และการจัดเก็บภาษี และมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ตามครัวเรือนและมีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจะดีมาก

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรแก้ไขปัญหาเส้นทางในชุมชนที่ชำรุดทรุดโทรม และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามเส้นทางในชุมชนเพิ่มขึ้น เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของประชาชน อาทิเช่น ทางบริเวณหมู่ที่ 21 เส้นทางก่อนถึง อบต.วังกะทะ ฯลฯ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการควบคุมหรือป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชนเพิ่มขึ้น เช่น โรคไข้เลือดออก โรคโควิด-19

บทที่ 5
สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 24 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ ระหว่างวันที่ 27-29 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.2 และเพศชาย ร้อยละ 43.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่

ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ร้อยละ 98.7 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีหน่วยงานเข้ามาดูแลทางน้ำไหลบริเวณหมู่ที่ 21 และสร้างฝายน้ำล้น เนื่องจากปัจจุบันบริเวณพื้นที่ดังกล่าวเก็บรับน้ำไว้ไม่อยู่ หากมีฝายน้ำล้นสามารถกักเก็บน้ำไว้ใช้ในช่วงหน้าแล้งได้

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมให้ความรู้และเข้าถึงประชาชน เรื่องรายได้และการจัดเก็บภาษี และมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ตามครัวเรือนและมีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจะดีมาก

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรแก้ไขปัญหาเส้นทางในชุมชนที่ชำรุดทรุดโทรม และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามเส้นทางในชุมชนเพิ่มขึ้น เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของประชาชน อาทิเช่น ทางบริเวณหมู่ที่ 21 เส้นทางก่อนถึง อบต.วังกะทะ ฯลฯ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการควบคุมหรือป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชนเพิ่มขึ้น เช่น โรคไข้เลือดออก โรคโควิด-19

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2561). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา

_____. (2562). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา

_____. (2563). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา

_____. (2564). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ. (2565). **สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.** นครราชสีมา.

อรทัย ก๊กผล. (2547). **Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.

Taro Yamane. (1970). **Elementary Sampling Theory**. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ ..... วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ ☺	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....