

2.5.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

สถิติประชากรตำบลนาทม แบ่งการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	พื้นที่/ไร่	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
1	6,065	213	303	327	630
2	4,551	291	459	429	888
3	4,247	164	238	250	488
4	5,161	184	251	221	472
5	2,952	84	139	162	301
6	1,388	97	147	136	283
7	7,290	150	248	288	536
8	5,126	244	431	444	875
9	6,638	215	347	361	708
10	2,070	178	270	287	557
11	4,863	313	480	425	905
12	4,632	112	176	185	361
13	2,363	140	242	249	491
14	4,461	101	191	181	372
15	4,850	231	345	324	669
รวม	66,657	2,717	4,269	4,269	8,536

หมายเหตุ : ที่มา สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม

ข้อมูล ณ วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564

สถิติประชากรแยกอายุ

ระดับตำบล/แขวงเขตพื้นที่ ตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม

ช่วงอายุประชากร	จำนวนเพศชาย (คน)	จำนวนเพศหญิง (คน)	จำนวนรวม(คน)
อายุ 0 - 1 ปี	46	33	79
อายุ 1ปี - 17 ปี	848	849	1,697
อายุ 18 ปี - 59 ปี	2,633	2,585	5,218
อายุ 60 ปีขึ้นไป	687	738	1,425
รวม	4,214	4,205	8,419

หมายเหตุ : ข้อมูลจากที่ทำการปกครองอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ข้อมูล ณ วันที่ 1 เดือน กันยายน 2564



2.5.4. สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

โรงเรียนสังกัดกระทรวงศึกษา

ลำดับที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนครู		จำนวนห้องเรียน	จำนวนนักเรียน		
		ข้าราชการ	ลูกจ้าง		ชาย	หญิง	รวม
1	โรงเรียนนาทมวิทยา	26	5	15	195	229	424
2	โรงเรียนบ้านพันห้าว-ดอนตู	13	3	11	38	46	84
3	โรงเรียนบ้านนาทม	12	6	13	141	131	272
4	โรงเรียนบ้านท่าพันโฮง	5	2	7	35	26	61
5	โรงเรียนบ้านเหล่าสัมป่อย	5	2	9	38	30	68
6	โรงเรียนบ้านดอนแดง-ดอนตู	4	1	8	22	34	56
7	โรงเรียนบ้านนาโด-โพธิ์ศรี	5	3	8	35	45	80
8	โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน บ้านนาสามัคคี	6	2	7	15	19	34
รวม		65	24	78	519	560	995

หมายเหตุ ข้อมูลจากกองการศึกษา วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564

-ศูนย์พัฒนาเด็กในสังกัด อบต.นาทม

ลำดับ ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็ก	จำนวน ครู	จำนวน ห้องเรียน	จำนวนนักเรียน		
				ชาย	หญิง	รวม
1	ศูนย์พัฒนาเด็กบ้านนาทม หมู่ที่ 10	3	2	15	18	33
2	ศูนย์พัฒนาเด็กวัดยอดแก้ว หมู่ที่ 11	3	2	19	17	36
3	ศูนย์พัฒนาเด็กบ้านท่าพันโฮง หมู่ที่ 9/14	2	1	10	11	21
4	ศูนย์พัฒนาเด็กบ้านพันห้าว หมู่ที่ 3/13	2	1	9	9	18
5	ศูนย์พัฒนาเด็กบ้านเหล่าสัมป่อย หมู่ที่ 8	2	1	17	13	30
6	ศูนย์พัฒนาเด็กบ้านนาโด หมู่ที่ 7	2	1	15	16	31
รวม		14	8	85	84	169

หมายเหตุ ข้อมูลจากกองการศึกษา ณ วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564

สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง
 - สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรตินาทม หมู่ที่ 10
 - ข้าราชการ จำนวน 9 คน
 - ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน
 - ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2 คน
 - จ้างเหมาบริการ จำนวน 3 คน
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านพันหว้า หมู่ที่ 3 /13
 - ข้าราชการ จำนวน 4 คน
 - ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน
 - จ้างเหมาบริการ จำนวน 2 คน
2. สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 2 แห่ง
3. ร้านขายยาปัจจุบัน จำนวน 1 แห่ง
4. อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100
5. อาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 356 คน

2.5.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์

- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,354 ราย
- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 217 ราย
- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 11 ราย

หมายเหตุ ข้อมูลจากแผนงานสังคมสงเคราะห์ ณ วันที่ 6 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564

2.5.6 ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

ตำบลนาทม มีเส้นทางการคมนาคมขนส่งทางบกติดต่อระหว่างอำเภอนาทม และจังหวัดนครพนม และติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง จำนวน 4 สาย ส่วนถนนภายในตำบลและหมู่บ้านจะมีทางสายรอง ถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต และลูกรังอีกหลายทาง ถนนสายหลักที่ใช้ในการคมนาคม มี 4 เส้นทาง คือ

1. ถนนสายนาทม – นาพระชัย (ทางหลวงแผ่นดิน)
2. ถนนสายนาทม – ท่าแร่ (ทางหลวงชนบท)
3. ถนนสายนาทม – เซกา (ทางหลวงแผ่นดิน)
4. ถนนสายนาทม – บ้านแพง (ทางหลวงชนบท)



หมู่ที่	จำนวนถนน คสล. ในหมู่บ้าน	จำนวน (สาย)	จำนวนถนน ลูกรัง ในหมู่บ้าน	จำนวน (สาย)
1	ใช้ได้	8	ใช้ได้	5
2	ใช้ได้	4	ใช้ได้	7
3	ใช้ได้	6	ใช้ได้	3
4	ใช้ได้	7	ใช้ได้	8
5	ใช้ได้	10	ใช้ได้	8
6	ใช้ได้	6	ใช้ได้	3
7	ใช้ได้	11	ใช้ได้	3
8	ใช้ได้	16	ใช้ได้	14
9	ใช้ได้	8	ใช้ได้	7
10	ใช้ได้	6	ใช้ได้	4
11	ใช้ได้	14	ใช้ได้	9
12	ใช้ได้	6	ใช้ได้	9
13	ใช้ได้	10	ใช้ได้	4
14	ใช้ได้	8	ใช้ได้	6
15	ใช้ได้	8	ใช้ได้	10
รวม		128		100

หมายเหตุ ข้อมูลจากกองช่าง ณ วันที่ 6 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564

2. การไฟฟ้า

- มีหน่วยบริการไปรษณีย์อนุญาตให้เอกชนดำเนินการ จำนวน 1 แห่ง

3. การประปา

- มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 4,5,6,7

- มีระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ (1,,10,11,15) 2, (3,13) 8, (9-

14) และ12

4. โทรศัพท์

ระบบการให้บริการเกี่ยวกับโทรศัพท์ เช่น

- มีการให้บริการทั้งโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายใต้การให้บริการของ บริษัท TOT

และ 3BB

- มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด โดยผู้ให้บริการได้แก่ AIS

DTAC และTRUE

5. การท่องเที่ยว

6. อุตสาหกรรม

7. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- การรวมกลุ่มของประชาชนจำนวน กลุ่มอาชีพทุกประเภท จำนวน 48 กลุ่ม

8. แรงงาน

- ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 90 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกพืชไร่ ตามฤดูกาล เช่น ปลูกยางพารา ไม้ยูคาลิปตัส มันสำปะหลัง และอื่น ๆ

2.5.8 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

วัด 8 แห่ง สำนักสงฆ์ 10 แห่ง

หมู่ที่	วัด/สำนักสงฆ์
2	วัดโพธิ์ศรี / สำนักสงฆ์โพธิ์ศรี
3	วัดฉิมมโนวราราม
5	/สำนักสงฆ์ประดู่สามัคคี
6	สำนักสงฆ์ป่าอุดมทรัพย์
7	วัดศรีบุญเรือง
8	วัดศรีสุขุมัง / ที่พักสงฆ์ศิริธรรมวนาราม
9	/สำนักสงฆ์จันทโพธิ์วราราม
10	วัดศรีบุญเรือง
11	วัดยอดแก้ว/สำนักสงฆ์สายใจธรรม/สำนักสงฆ์ดงเทวดา
12	/ที่พักสงฆ์สามัคคีธรรม
13	วัดโพธิ์ชัยมงคล
14	วัดท่าพันโฮง /สำนักสงฆ์ดงเต่าไท
15	/สำนักสงฆ์ธรรมธาราม/สำนักสงฆ์ดงยาง

2. ประเพณีประจําถิ่นและงานประจําปี ได้แก่

- บุญพระเวสสันดร บุญกองข้าว บุญข้าชะ
- โครงการสืบสานงานประเพณีเข้าพรรษา
- โครงการอนุรักษ์สืบสานประเพณีสงกรานต์และรดน้ำขอพรผู้สูงอายุ

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาถิ่น คือ ภาษาหย้อ



4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก OTOP

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

กลุ่มทอผ้าพื้นเมืองย้อมสีธรรมชาติ	หมู่ที่ 2 บ้านดอนแดง
กลุ่มทอผ้าพื้นเมือง	หมู่ที่ 3 บ้านพันห้า
กลุ่มทอผ้าข้าวม้า	หมู่ที่ 4 บ้านนาทม
กลุ่มหมอนส้มโอ	หมู่ที่ 5 บ้านดอนดู่
กลุ่มผลิตภัณฑ์จากยางรถยนต์	หมู่ที่ 7 บ้านนาโด
กลุ่มทอผ้าย้อมคราม	หมู่ที่ 9 บ้านท่าพันโฮง
กลุ่มทอผ้าข้าวม้า	หมู่ที่ 10 บ้านนาทม
กลุ่มเกษตรเพราะเห็ด	หมู่ที่ 12 บ้านนาสามัคคี
กลุ่มจักสานตะกล้าพลาสติก	หมู่ที่ 12 บ้านนาสามัคคี
กลุ่มทอผ้าพื้นเมืองย้อมสีธรรมชาติ	หมู่ที่ 15 บ้านนาทม

2.5.9 ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำแหล่งน้ำธรรมชาติ

หมู่ที่	จำนวนหนองน้ำ สาธารณะ (แห่ง)	จำนวนที่สาธารณะประโยชน์ (แห่ง)
1	3	2
2	2	4
3	8	1
4	2	-
5	-	2
6	-	-
7	-	-
8	5	1
9,14	7	5
10	-	-
11	5	2
12	3	2
13	-	3
15	4	4
รวม	39	26

หมายเหตุ : ที่มาสำนักงานที่ดินอำเภอนาทม ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564



2. ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

แหล่งน้ำธรรมชาติ , หนองน้ำ , ลำน้ำห้วย ที่สาธารณประโยชน์ ของแต่ละหมู่บ้าน มีดังนี้

หมู่ที่	จำนวนหนองน้ำ สาธารณะ (แห่ง)	จำนวนที่สาธารณประโยชน์ (แห่ง)
1	3	2
2	2	4
3	8	1
4	2	-
5	-	2
6	-	-
7	-	-
8	5	1
9,14	7	5
10	-	-
11	5	2
12	3	2
13	-	3
15	4	4
รวม	39	26

หมายเหตุ : ที่มาสำนักงานที่ดินอำเภอนาทม ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564

ทรัพยากรน้ำ

- หมู่ที่ 1 หนองตะกร้า, หนองดินตาก, หนองปลาเซ็ง
- หมู่ที่ 2 หนองเอือด, หนองม่วง
- หมู่ที่ 3 หนองสิม,
- หมู่ที่ 4 หนองกุดจาน,ลำห้วยบ้าน
- หมู่ที่ 8 หนองเมฆหลง,หนองยาง,หนองหิน,หนองเอียน,หนองบก
- หมู่ที่ 9,14 หนองดำเฮียง , ทามน้ำอี , หนองขุ่มข้าง , หนองพันโฮง , หนองหวาย , หนองเบ็น หนองอ้อ,หนองผือ
- หมู่ที่ 11 หนองบัว, หนองอีเคียด , หนองฮี , โนนหนองทุ่ม หนองเทวดา
- หมู่ที่ 12 หนองเตย,บโสก,ห้วยอีสาว
- หมู่ที่ 13 หนองผักผิว,หนองนางแจ๊ะ,หนองยาว,หนองขุมลมน้อย/ใหญ่ หนองเรือ,หนองปลาตอง
- หมู่ที่ 15 หนองเทา , หนองพรวด, หนองบ่อหลวง,หนองดำเฮียง



1.1 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ประปาหมู่บ้านนาทม หมู่ที่ 1,4,10,11 และ 15 ประปาหมู่บ้านท่าพันโฮง หมู่ที่ 9,14 ประปาหมู่บ้านเหล่าส้มป่อย หมู่ที่ 8 ประปาหมู่บ้านดอนคู้ หมู่ที่ 5 ประปาหมู่บ้านพันห่าว หมู่ที่ 13 ประปาหมู่บ้านพันห่าว หมู่ที่ 3

1.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
บ่อโยก	-	แห่ง
ระบบประปาหมู่บ้าน	8	แห่ง

3. ป่าไม้

- ในพื้นที่อยู่ในเขตป่าไม้เสื่อมโทรมบางส่วน

3. ภูเขา

-

4. คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทมส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เป็นที่นา ไร่ สวนที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็มหรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของสาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจการให้บริการประชาชน โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

สุกัญญา โอภากุล (2544) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกันส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

กิตติพงษ์ ขลิบแยม (2541) ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	206	53.93
เพศหญิง	176	46.07
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาทม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.93 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.07

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	32	8.38
อายุ 18 - 30 ปี	97	25.39
อายุ 31 - 50 ปี	112	29.32
อายุ 51 - 60 ปี	101	26.44
อายุสูงกว่า 61 ปี	40	10.47
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.32 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.44 กลุ่มอายุ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.39 กลุ่มอายุสูงกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.47 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.38 ตามลำดับ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครูวีเรียนในเขตรับผิดชอบจำนวน 382 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม จำนวน 5 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม



ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัด ดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น

- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

2. สูตรการคำนวณ

$$= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

3. ตัวอย่าง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และร้อยละ 90

คำนวณ

$$= \frac{295}{4}$$

$$= 73.75 \%$$

คะแนนที่ได้ = 5 คะแนน

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด-ปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความ ที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา



3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกิน 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกิน 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกิน 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกิน 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
6. งานด้านการศึกษา
7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
8. งานด้านรายได้ หรือภาษี
9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
10. งานด้านสาธารณสุข
11. งานด้านอื่นๆ



3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวนค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ \bar{X} หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อ คือ $\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มาก ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวนเป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุดมีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมากปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้นแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวนเรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้น เพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและ
ผู้ประเมินสร้างขึ้น

- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาทม
ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับกรวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม จำนวน 8,536 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 382 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือน ๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบและปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ



ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มเป็นกันเองไม่ถือตัวเป็นพฤติกรรมที่ผู้มารับบริการมีความรู้สึกอบอุ่นใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

วิศรดา คงเดิม (2550) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันจังหวัดพังงา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับความพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการเป็นอันดับที่สองสามและสี่ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย

กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการ ที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาชุมชนและความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภักวดี แก้วคุณ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

ศุภรัักษ์ เส็มหมัด (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกระอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

สิริชล สมพันธ์ (2551) รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูนโดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองความต้องการ ด้านความสะอาดสบายและด้านความพร้อมการให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนแบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการไม่เพียงพอทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

วนิดา ดั่งอิน (2550) รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง 195 คน พบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้ความรู้แก่ประชาชน การส่งเสริมและพัฒนาระบบการบริหารจัดการชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้พึงพอใจในพฤติกรรมกรรมการแสดงออก