



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม จังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ 2559

ดำเนินการประเมินโดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินฉบับนี้จะนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจใน 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) มิติความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) มิติความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) มิติความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยดำเนินการประเมินจากงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม ประจำปีงบประมาณ 2559 มีดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 85.47

งานด้านสาธารณสุข (ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ขออนุญาตประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 93.64

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 98.05

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 97.64

งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00

ภาพรวมความพึงพอใจของทุกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.96

และเมื่อเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ที่มีคะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม ประจำปีงบประมาณ 2559 ได้คะแนนผลการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนและวิธีการในการขออนุญาตก่อสร้างอย่างชัดเจนทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

- ควรปรับเรื่องระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความกระชับและลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการขอรับบริการมากยิ่งขึ้น

งานด้านสาธารณสุข

- ควรเพิ่มงานประชาสัมพันธ์ออนไลน์เชิงรุกเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ข้อบัญญัติ ฯลฯ ส่งให้ผู้ประกอบการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- มีทีมเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในลักษณะเชิงรุกมากขึ้น เช่น เรื่องของการส่งหนังสือแจ้งเตือนการขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่ รวมถึงการออกสำรวจสถานที่ที่ประกอบกิจการที่ยังไม่ได้ขออนุญาต เป็นต้น

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- อยากให้มีระบบสำหรับการแจ้งเตือนผู้ที่มีอายุถึงเกณฑ์ในการเข้ารับเบี้ยชีพรเพราะหลายครั้งผู้สูงอายุบางท่านจะจำไม่ได้เมื่อถึงเวลาต้องขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ย

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ควรมีการจัดฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเป็นประจำ และควรมีประชาชนในเขต อบต. เข้าร่วมการฝึกด้วย
- ควรอธิบายขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนทุกครั้ง ก่อนการปฏิบัติงาน

งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

- อยากให้ อบต. รักษามาตรฐานคุณภาพที่ดีนี้ไว้ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม	1
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม	1
ข้อมูลทางการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม	6
ข้อมูลโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม	7
ข้อมูลเฉพาะการดำเนินการของงานที่ประเมิน	12
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการประเมิน	27
ตัวแบบที่ใช้ในการประเมิน	27
แนวทางที่ใช้ในการประเมิน	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน	29
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	30
การรวบรวมข้อมูล	31
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 3 ผลการประเมิน และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	34
ผลการประเมิน	34
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	49
เอกสารอ้างอิง	51
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก คณะผู้ประเมิน	53
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	55
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล	66

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนประชากร	2
2.1 จำนวนประชากร สัดส่วนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่ประเมิน ...	30
3.1 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	34
3.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	35
3.3 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข	37
3.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข	38
3.5 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40
3.6 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	41
3.7 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
3.8 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	44
3.9 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	46
3.10 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	47
3.11 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามแต่ละงานและภาพรวม	49

บทที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

1. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศโดยมีส่วนร่วมโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่สร้างกระบวนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดกรอบความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และอำนาจในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา การพัฒนาคนและสังคม การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านการเมืองการบริหาร การสาธารณสุข ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว รวมทั้งการพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบลให้ครอบคลุมทุกด้าน โดยเน้นการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาสังคม และสร้างสังคมให้มีความเข้มแข็ง และจัดให้มีการก่อสร้างบำรุงรักษาถนน สะพาน ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า ท่าเรือขนส่งผลผลิตทางการประมง พัฒนาและส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

เดิมตำบลโคกขามมีเนื้อที่ในเขตการปกครองประมาณ 150 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นตำบลเดียวที่มีเขตการปกครองใหญ่ที่สุดในจังหวัดสมุทรสาคร ยกแก่การปกครองและดูแลราษฎรอย่างทั่วถึง จึงได้มีการประชุมเห็นชอบจากสภาและหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอที่จะแบ่งเขตตำบลขึ้นใหม่ และมติที่ประชุมเห็นชอบให้ตำบลโคกขาม แบ่งพื้นที่ทางทิศตะวันออกของคลองโคกขามบางส่วนให้ตำบลบ้านไร่ และตั้งชื่อตำบลใหม่ว่า “ตำบลพันท้ายนรสิงห์” ส่วนตำบลโคกขามยังเหลือพื้นที่ปกครองอยู่ 7 หมู่บ้าน แต่ชาวบ้านส่วนใหญ่ยังเดือดร้อนในเรื่องของการปกครองดูแลไม่ทั่วถึงจึงได้จัดตั้งหมู่บ้านขึ้นใหม่อีก 3 หมู่บ้าน

2. ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองสมุทรสาคร ประมาณ 8 กิโลเมตร มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 44,906.25 ไร่ หรือ ประมาณ 71.85 ตารางกิโลเมตร

ภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีคลองพืยายาลงกรณ์ และคลองสนามไชยไหลผ่านที่จะลงปากอ่าวไทยและแม่น้ำท่าจีน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามมีเขตติดต่อโดยมีอาณาเขต ดังนี้

- ทิศเหนือ เขตเทศบาลตำบลนาดี
- ทิศใต้ เขตอ่าวไทย
- ทิศตะวันออก เขตองค์การบริหารส่วนตำบลพันท้ายนรสิงห์
- ทิศตะวันตก เขตเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก

3. ข้อมูลประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ จำนวน 10 หมู่บ้าน มีครัวเรือนพักอาศัยอยู่จำนวน 10,396 ครัวเรือน มีประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 21,042 คน แยกเป็นชาย 10,022 คน หญิง 11,020 คน ดังนี้

ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากร

หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม (ประชากร)
1	327	280	271	551
2	440	289	321	610
3	236	433	440	873
4	3,850	2,953	3,431	6,384
5	859	782	862	1,644
6	1,114	896	993	1,889
7	1,310	1,270	1,407	2,677
8	814	1,268	1,361	2,629
9	1,233	1,559	1,604	3,163
10	213	292	330	622
ยอดรวม	10,396	10,022	11,020	21,042

4. การคมนาคม

การเดินทางไปสมุทรสาคร จากกรุงเทพฯ โดยเส้นทางรถยนต์ตามทางหลวงแผ่นดินสามารถไปได้หลายเส้นทาง ดังนี้จากสามแยกบางปะแก้ว ไปตามทางหลวงหมายเลข 35 ถนนธนบุรี-ปากท่อ (ถนนพระราม2) ผ่านที่ทำการเขตบางขุนเทียน ด้านซ่งน้ำหนักเอกชัย ถึงสี่แยกมหาชัย (กม.ที่ 28) เลี้ยวซ้ายเข้าตัวเมืองสมุทรสาคร ระยะทางประมาณ 29 กม.

- จากศูนย์การค้าดาวคะนอง ไปตามถนนเอกชัย ผ่านสะพานบางขุนเทียน วัดสิงห์ แยกบางบอนโรงเรียนศึกษานารีวิทยา วัดโพธิ์แจ้ง ตำบลดอกกระปือ ด้านซ่งน้ำหนักเอกชัย เคหะชุมชนมหาชัย เข้าสู่ตัวเมืองสมุทรสาคร ระยะทางประมาณ 30 กม.

- จากแยกท่าพระ ไปตามทางหลวงหมายเลข 4 ถนนเพชรเกษม ถึงหนองแขมเลี้ยวซ้ายเข้าซอยเพชรเกษม 81 ถึงแยกถนนเอกชัย เลี้ยวขวาไปตามถนนเอกชัย ผ่านโรงเรียนศึกษานารีวิทยาด้านซ่งน้ำหนักเอกชัย เข้าสู่ตัวเมืองสมุทรสาคร ระยะทางประมาณ 30 กม.

นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เส้นทางถนนเพชรเกษม เลียบทางแคแล้วเลี้ยวซ้ายเข้าถนนวงแหวนรอบนอกจะไปตัดกับถนนเอกชัย วนรถกลับเข้าถนนเอกชัย หรือตรงไปเข้าถนนธนบุรี-ปากท่อก็ได้ หรือจากถนนเพชรเกษม ผ่านอ้อมน้อย แยกเข้าถนนเศรษฐกิจ 1 กม.ที่ 25 ผ่านอำเภอกระทุ่มแบน ได้อีกเส้นทางหนึ่ง

จากสะพานพระปิ่นเกล้า ไปตามถนนบรมราชชนนี ตัดเข้าถนนเพชรเกษมได้ 3 ทาง คือ ถนนพุทธมณฑลสาย 2 สาย 4 และสาย 5 จากนั้นเลือกเข้าตัวเมืองสมุทรสาครได้ 2 ทาง คือ จากสาย 2 ออกถนนเอกชัย เลี้ยวขวา ผ่านโรงเรียนศึกษานารี ระยะทางประมาณ 35 กม. หรือใช้สาย 4 สาย 5 เข้าถนนเศรษฐกิจ 1 ที่แยกอ้อมน้อย ผ่านอำเภอกระทุ่มแบน ระยะประมาณ 50 กม. นอกจากนี้ยังสามารถเข้าถนนวงแหวนรอบนอก ซึ่งตัดผ่านถนนเอกชัย และถนนธนบุรี-ปากท่อได้อีกด้วย

การเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด เปิดบริการเดินรถกรุงเทพฯ-สมุทรสาคร ทุกวันตั้งแต่เวลา 04.30-21.30 น. จากสถานีขนส่งสายใต้ ถนนบรมราชชนนี ติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่ โทร. 02-4345558 (รถธรรมดา) โทร. 02-4351199-1200 (รถปรับอากาศ)

การเดินทางโดยรถไฟ มีรถไฟออกจากสถานีรถไฟวงเวียนใหญ่ทุกวัน ๆ ละหลายเที่ยว ตั้งแต่เวลา 05.30-20.00 น. สูดปลายทางสถานีมหาชัย ใช้เวลาเดินทาง 1 ชั่วโมง ติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่สถานีรถไฟวงเวียนใหญ่ โทร. 02-4652017 และสถานีรถไฟมหาชัย โทร. 034-411003

และจากสมุทรสาคร ขึ้นรถโดยสารประจำทาง (รถสองแถว) ในซอยบ้านเช่า ดังนี้

- สายมหาชัย-บ้านขอม (เลียบคลองมหาชัยฝั่งตะวันออก) ผ่านวัดโคก หมู่ที่ 4 วัดบ้านขอม หมู่ที่ 5 ปลายสายที่บ้านขวางหมู่ที่ 6

- สายวัดเจษ-คลองหลวง-บ้านไร่ (เลียบคลองมหาชัยฝั่งตะวันตก) ผ่านหมู่ที่ 4 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 6 วัดโคกขาม หมู่ที่ 2 ปลายสายที่บ้านไร่ตำบลพันท้ายนรสิงห์ (บางคันจะเลี้ยวเข้าถนนเลียบคลองหลวง หมู่ที่ 9 ปลายสายที่วัดสหกรณ์โมฆิตาราม)

- สายมหาชัย-สหกรณ์ ผ่านที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม หมู่ที่ 9 วัดสหกรณ์โมฆิตาราม หมู่ที่ 10 ปลายสายที่ตำบลพันท้ายนรสิงห์

การคมนาคมทางบก

- ถนนเอกชัย
- ถนนสหกรณ์-พันท้ายนรสิงห์
- ถนนเจริญ-สันดาป
- ถนนบ้านโคก-บ้านขวาง
- ถนนสายเลียบคลองหลวง

การคมนาคมทางน้ำ

- คลองโคกขาม
- คลองสนามไชย
- คลองพิทยาลงกรณ์
- คลองหลวง
- คลองหนึ่ง

5. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1 แหล่งน้ำธรรมชาติ แม่น้ำไม่มี มีคลองหลัก 14 สาย คือ 1) คลองพิทยาลงกรณ์ 2) คลองสนามชัย 3) คลองหลวง (คลองพระราม) 4) คลองหนึ่ง 5) คลองสอง 6) คลองสาม 7) คลอง - สหกรณ์สาย 3 8) คลองห้า (คลองลงทะเล) 9) คลองสหกรณ์สาย 4 10) คลองบางชะโมย 11) คลองวัด 12) คลองบ้าน 13) คลองโหลง และ 14) คลองสหกรณ์สาย 2

5.2 ทรัพยากรธรรมชาติในท้องที่

- ทรัพยากรธรรมชาติ ขณะนี้จะมีเพียงแหล่งน้ำ แต่ก็กำลังประสบปัญหาแหล่งน้ำที่วุ่นวายก็คือ คลองพิทยาลงกรณ์ เกิดการตื้นเขิน และคลองสนามไชยบางช่วงจะเกิดการเน่าเสีย

- ทรัพยากรดิน มีสภาพเป็นดินเค็ม ราษฎรใช้การเพาะเลี้ยงกุ้งธรรมชาติ หอยแครง และปูทะเล บางส่วนก็ยังคงสภาพเป็นป่าชายเลนอยู่บ้าง

- ทรัพยากรอากาศ ปัจจุบันถูกทำลายอย่างสิ้นเชิงจำเป็นต้องมีการกวดขันควบคุม กำกับดูแลมิให้โรงงานเป็นผู้ทำลายทรัพยากรทางอากาศที่เต็มไปด้วยสารต่าง ๆ จำนวนมาก

6. สภาพทั่วไปทางเศรษฐกิจ

6.1 อาชีพ รายได้ของประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพเลี้ยงสัตว์น้ำ และอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อครอบครัว/ต่อครัวเรือนต่อปี 80,000 บาท จึงจะต้องร่วมกันพัฒนาด้านต่าง ๆ ในตำบลเพื่อที่จะพัฒนาเพิ่มพูนรายได้ประชากรทั้งเรื่องของการพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และการพัฒนาฝีมือแรงงาน

6.2 หน่วยธุรกิจในการบริหารส่วนตำบล มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวนประมาณ 155 แห่ง

7. สภาพทั่วไปทางสังคม

7.1 การศึกษา มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง มัธยมศึกษา 1 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 3 ศูนย์ ดังนี้ (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2558)

ที่	ชื่อสถานศึกษา	สถานที่ตั้ง
1	โรงเรียนบ้านสันดาบ	หมู่ที่ 1
2	โรงเรียนวัดโคกขาม	หมู่ที่ 2
3	โรงเรียนวัดโสภณาราม	หมู่ที่ 5
4	โรงเรียนบ้านชายทะเลโคกขามมิตรภาพที่ 95	หมู่ที่ 8
5	โรงเรียนสหกรณ์นิคมเกลือ	หมู่ที่ 9
6	โรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา	หมู่ที่ 3
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดโคกขาม	หมู่ที่ 2
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านขอม	หมู่ที่ 5
9	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสหกรณ์	หมู่ที่ 9

7.2 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 5 แห่ง ประกอบด้วย

ที่	หมู่ที่ /บริเวณ
1	หมู่ที่ 1
2	หมู่ที่ 5
3	หมู่ที่ 6 (2 แห่ง)
4	หมู่ที่ 8
รวม จำนวน 5 แห่ง	

7.4 หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน/ชุมชน จำนวน 10 หมู่บ้าน

7.3 สถาบัน และองค์กรทางศาสนา จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อสถาบัน /องค์กรทางศาสนา	สถานที่ตั้ง
1	วัดโคกขาม	หมู่ที่ 2
2	วัดศรีบูรณาวาส	หมู่ที่ 4

- | | | |
|---|--------------------|------------|
| 3 | วัดโสภณาราม | หมู่ที่ 5 |
| 4 | วัดสหกรณ์โฆสิตาราม | หมู่ที่ 10 |

7.4 การสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประจำตำบล 2 แห่ง

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหอม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสหกรณ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9

7.5 มวลชนจัดตั้ง

- 1) กองทุนเพื่อความมั่นคง 1 รุ่น จำนวน 60 คน
- 2) ไทยอาสาป้องกันชาติ 1 รุ่น 60 คน

ข้อมูลทางการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

1. โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงาน

การจัดองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับปัจจุบัน ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 บุคลากรฝ่ายการเมือง จำนวน 18 คน จำแนกเป็น

- ฝ่ายคณะผู้บริหาร จำนวน 4 คน แยกเป็น นายก อบต. 1 คน รองนายก อบต. 2 คน และเลขานุการนายก อบต. 1 คน
- ฝ่ายนิติบัญญัติ (สภา อบต.) จำนวน 20 คน

1.2 บุคลากรฝ่ายราชการ จำนวน 130 คน จำแนกเป็น

2. กิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- 2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 2.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

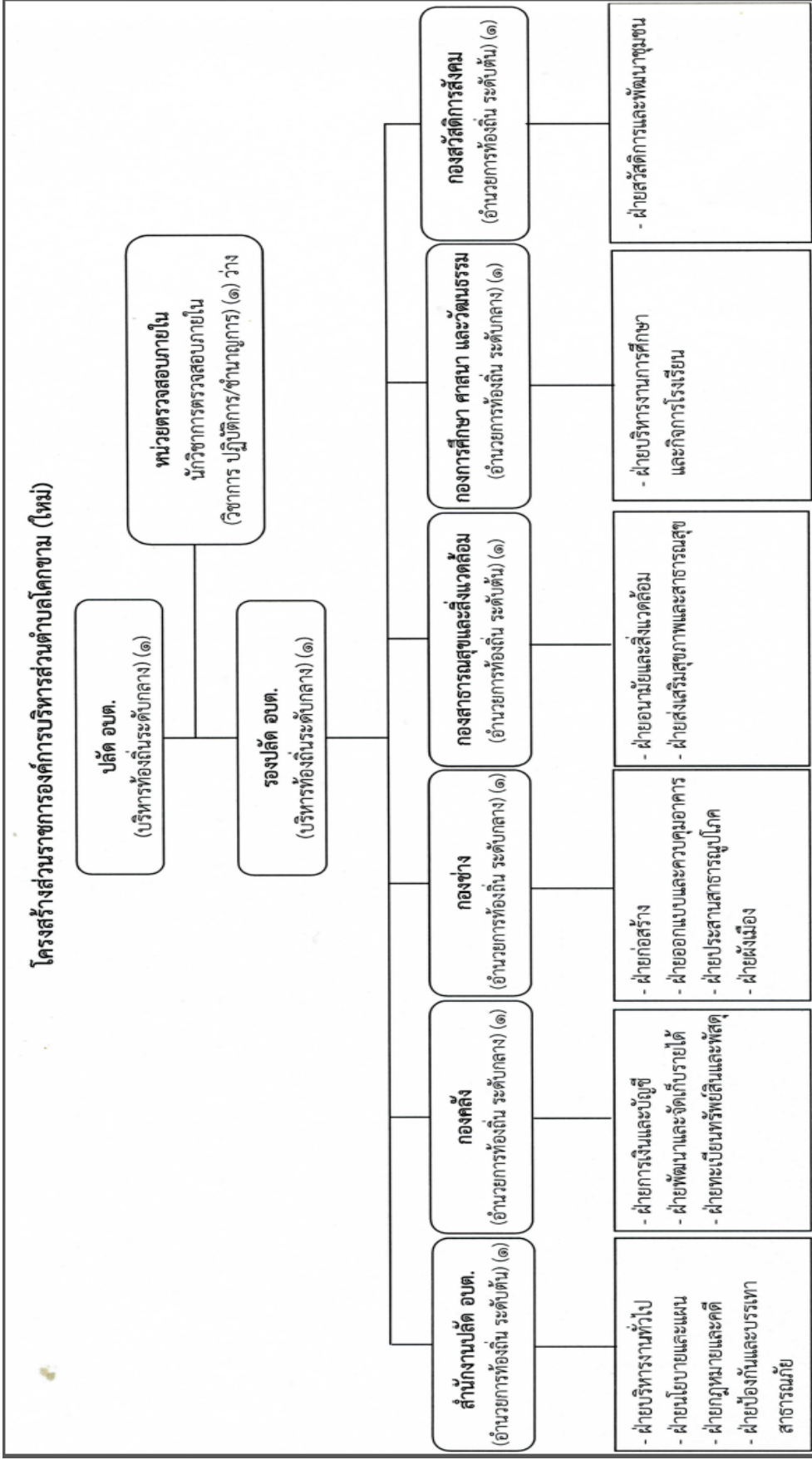
2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. กิจการที่อาจจัดทำในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 3.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 3.12 การท่องเที่ยว
- 3.13 การผังเมือง

ข้อมูลโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม จัดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ โดยกำหนดส่วนราชการ แบ่งออกเป็น 1 สำนัก 5 กอง และ 1 หน่วยตรวจสอบ ดังแผนภาพ



1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป หรืองานเลขานุการ โดยควบคุมตรวจสอบการจัดกรงานต่าง ๆ หลายด้าน เช่น งานธุรการ งานบุคคล งานนิติกร งานประชาสัมพันธ์ งานทะเบียน งานนโยบายและแผน งานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานระเบียบและสัญญา งานรวบรวมข้อมูลสถิติ งานแปล เอกสารงานเตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม งานบันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม งานทำรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ งานติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ งานติดตามผลงาน เป็นต้น ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งเข้าร่วมประชุมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของส่วนราชการที่สังกัดในฐานะหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2. กองคลัง

มีหน้าที่รับผิดชอบ งานการคลัง งานการเงินและบัญชี งานการจัดเก็บรายได้ งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ งานพัสดุ งานธุรการ งานจัดการเงินกู้ งานจัดระบบงาน งานบุคคล งานตรวจสอบรับรองความถูกต้องเกี่ยวกับการเบิกจ่าย งานรับรองสิทธิการเบิกเงินงบประมาณ การควบคุมการปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่าย การเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่าและหลักฐานแทนตัวเงิน พิจารณาตรวจสอบรายงานการเงินต่าง ๆ รายงานการปฏิบัติงานสรุปเหตุการณ์การปฏิบัติงานต่าง ๆ พิจารณาวินิจฉัยผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องวางแผนงานด้านต่าง ๆ ให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่สังกัดหน่วยการคลังปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนควบคุมการตรวจสอบและประเมินผล ทำรายงานประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ พิจารณาปรับปรุงแก้ไขศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับรายได้รายจ่ายจริงเพื่อประกอบการพิจารณาวิเคราะห์การประมาณ การรายรับรายจ่าย กำหนดรายจ่ายของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงภาษี แนะนำวิธีการปฏิบัติงานพิจารณาเสนอแนะการเพิ่มแหล่งที่มาของรายได้

3. กองช่าง

มีหน้าที่ควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมการออกแบบและก่อสร้างงานโยธา การวางโครงการสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการออกแบบ วางผังหลัก ออกแบบสถาปัตยกรรม ครุภัณฑ์และออกแบบงานด้านวิศวกรรมต่าง ๆ ตลอดจนควบคุมการก่อสร้างและซ่อมแซมบำรุงรักษา และติดตามผลวิจยงานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ควบคุมการเขียนแบบรูปารายการก่อสร้าง

การประมาณราคา จัดพิมพ์แบบรูปรายการต่าง ๆ ดำเนินการประกวดราคา ทำสัญญาจ้าง ควบคุมการก่อสร้างและตรวจรับงานงวดเพื่อเบิกจ่ายเงิน พิจารณาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในด้านงานออกแบบและก่อสร้าง ให้บริการตรวจสอบแบบ รูปและรายการ เป็นที่ปรึกษาในงานออกแบบและก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสอดคล้องเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ตรวจสอบแบบก่อสร้างต่าง ๆ ของเอกชนที่ขอรับอนุญาตปลูกสร้าง ตรวจสอบแบบก่อสร้างด้านช่างโยธาและอาคาร ควบคุมตรวจสอบงานโยธา เช่น สะพาน ถนน ท่อระบายน้ำ ทางเท้า คลอง อาคาร และสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ สวนสาธารณะ สำรวจข้อมูลการจราจร สำรวจและทดลองวัสดุ ควบคุมตรวจสอบซ่อมแซมไฟฟ้า สวนสาธารณะ ควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักร ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ของหน่วยงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานสัญญา งานจัดตกแต่งสถานที่ในงานพิธีท้องถิ่น งานราชพิธี งานรัฐพิธี เป็นกรรมการตรวจรับพัสดุ เป็นกรรมการควบคุมการก่อสร้าง เป็นนายตรวจป้องกันอัคคีภัย เป็นนายตรวจเวรยามสำนักงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้ง เข้าร่วมประชุมในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน พิจารณาวางอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่และงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัยสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน พิจารณาวางอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัยสั่งการ ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผลและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยควบคุมตรวจสอบการจัดการงานต่าง ๆ หลายด้านเกี่ยวกับงานสาธารณสุข เช่น การให้บริการสาธารณสุขหลายด้าน ได้แก่ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค การตรวจควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ การสุขาภิบาลและอื่น ๆ การวางแผนนิเทศติดตามและประเมินผลงานสาธารณสุข และบริการทรัพยากรด้านต่าง ๆ การจัดให้มีและสนับสนุนการกำหนดนโยบายสาธารณสุข การกำหนดและพัฒนามาตรฐานและกลวิธีการดำเนินงานสาธารณสุข

5. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบพิจารณา ศึกษา วิเคราะห์ทำความเข้าใจและดำเนินการปฏิบัติงานบริหารงานส่วนการศึกษาฯ โดยตรวจสอบการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับส่วนการศึกษาฯ เช่น งานบริหารทั่วไป งานจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม กีฬา นันทนาการ รายงานการปฏิบัติงาน สรุปเหตุผลผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ พิจารณาวินิจฉัยผลการ

ปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องวางแผนด้านต่าง ๆ ให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดส่วนการศึกษาฯ ได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดฝึกอบรม และให้คำปรึกษา แนะนำตอบปัญหา ชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่ เข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งเข้าร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนทางของหน่วยงาน

6. กองสวัสดิการสังคม

มีหน้าที่ในการพิจารณา ศึกษา วิเคราะห์ ทำความเห็น สรุปรายงาน เสนอแนะและดำเนินการปฏิบัติงาน บริหารงานสวัสดิการสังคมที่ยาก โดยควบคุมตรวจสอบการจัดการงานต่าง ๆ หลายด้าน เช่น งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาชุมชน การจัดตั้งศูนย์เยาวชน การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของศูนย์เยาวชน การจัดให้มีกีฬาเด็กและเยาวชน งานนันทนาการชุมชน การจัดให้มีห้องสมุดประชาชน งานส่งเสริมกีฬาประชาชน งานขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น การติดตามผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยราชการ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้ง เข้าร่วมประชุมในการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติงานพิจารณาวางอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดตาม ประสานงาน วางแผนมอบหมายงาน วินิจฉัยสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีพนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในสังกัดเป็นผู้ช่วย

7. หน่วยตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน อบต. ที่สังกัดในด้านงบประมาณ บัญชีและพัสดุ รวมทั้งตรวจสอบหลักฐานเอกสารทางการเงิน การเงิน ยอดเงิน การทำสัญญา การจัดซื้อพัสดุ การเบิกจ่าย การลงบัญชี การจัดเก็บรักษาพัสดุในคลังพัสดุ ตรวจสอบการใช้ และเก็บรักษายานพาหนะให้ประหยัด และถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเฉพาะการดำเนินการของงานที่ประเมิน

1. งานใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

1.1 แผนงาน

การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- ผู้ใดประสงค์ขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในแต่ละประเภทกิจการ (ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นให้เป็นกิจการที่ต้องควบคุมในเขตท้องถิ่นนั้น) ต้องยื่นขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยยื่นคำขอตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนด พร้อมทั้งเอกสารประกอบการขออนุญาตตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ณ ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

- ผู้ประกอบการต้องยื่นเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน
- เอกสารหลักฐานตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามประเภทกิจการที่ขออนุญาต
- สภาพสุขลักษณะของสถานประกอบกิจการแต่ละประเภทกิจการต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์

การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- ผู้ใดประสงค์ขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในแต่ละประเภทกิจการ (ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นให้เป็นกิจการที่ต้องควบคุมในเขตท้องถิ่นนั้น) จะต้องยื่นขอต่ออายุใบอนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ภายใน 30 วันก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ (ใบอนุญาตมีอายุ 1 ปี นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต) เมื่อได้ยื่นคำขอพร้อมกับเสียค่าธรรมเนียมแล้วให้ประกอบการต่อไปได้จนกว่าเจ้าพนักงานท้องถิ่นจะมีคำสั่งไม่ต่ออายุใบอนุญาต และหากผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตไม่ได้มายื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตก่อนวันใบอนุญาตสิ้นสุดแล้ว ต้องดำเนินการขออนุญาตใหม่เสมือนเป็นผู้ขออนุญาตรายใหม่ หากมายื่นขอต่ออายุใบอนุญาตแล้ว แต่ไม่ชำระค่าธรรมเนียมตามอัตราและระยะเวลาที่กำหนด จะต้องเสียค่าปรับเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 20 ของจำนวนเงินที่ค้างชำระ และกรณีที่ผู้ประกอบการค้างชำระ ค่าธรรมเนียมติดต่อกันเกินกว่า 2 ครั้ง เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้ผู้นั้นหยุดดำเนินการไว้ได้จนกว่าจะเสียค่าธรรมเนียมและค่าปรับจนครบจำนวน

- ผู้ประกอบการต้องยื่นเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน
- สำเนาใบอนุญาต หรือเอกสารหลักฐานตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามประเภทกิจการที่ขออนุญาต

- สภาพสุลักษณะของสถานประกอบกิจการแต่ละประเภทกิจการต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์

1.2 ขั้นตอนการทำงาน

- ผู้ขอรับใบอนุญาตยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (แต่ละประเภทของกิจการ) พร้อมหลักฐานที่ท้องถิ่นกำหนด

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอ และความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานทันที กรณีไม่ถูกต้อง/ครบถ้วนเจ้าหน้าที่แจ้งต่อผู้ยื่นคำขอให้แก้ไข/เพิ่มเติมเพื่อดำเนินการ หากไม่สามารถดำเนินการได้ในขณะนั้นให้จัดทำบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานยื่นเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้เจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้นด้วย

- เจ้าหน้าที่ตรวจด้านสุลักษณะ

กรณีถูกต้องตามหลักเกณฑ์ด้านสุลักษณะ เสนอพิจารณาออกใบอนุญาต

กรณีไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ด้านสุลักษณะ แนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขด้านสุลักษณะ

- การแจ้งคำสั่งออกใบอนุญาต/คำสั่งไม่อนุญาต

กรณีอนุญาต มีหนังสือแจ้งการอนุญาตแก่ผู้ขออนุญาตทราบเพื่อมารับใบอนุญาตภายในระยะเวลาที่ท้องถิ่นกำหนด หากพ้นกำหนดถือว่าไม่ประสงค์จะรับใบอนุญาต เว้นแต่จะมีเหตุหรือข้อแก้ตัวอันสมควร

กรณีไม่อนุญาต แจ้งคำสั่งไม่ออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ในแต่ละประเภทกิจการ) แก่ผู้ขออนุญาตทราบ พร้อมแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์

- ชำระค่าธรรมเนียม (กรณีมีคำสั่งอนุญาต) ผู้ขออนุญาตมาชำระค่าธรรมเนียมตามอัตราและระยะเวลาที่ท้องถิ่นกำหนด (ตามประเภทกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพที่มีข้อกำหนดของท้องถิ่น) พร้อมรับใบอนุญาต

1.3 งบประมาณ

-

1.4 กำลังคน จำนวน 7 คน

1.5 ความสำเร็จของงาน

เจ้าของกิจการที่ต้องขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มาขออนุญาตครบทุกราย

1.6 ปัญหาอุปสรรค

- ผู้ประกอบการไม่ทราบและขาดความเข้าใจในกฎหมาย ข้อบัญญัติ เกี่ยวกับการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ผู้ประกอบการไม่มาขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ผู้ประกอบการไม่มาต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และไม่ชำระเงินค่าธรรมเนียม

1.7 แนวทางและมาตรการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาของงานที่ประเมิน

- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบัญญัติ ให้ผู้ประกอบการได้รู้ในระเบียบกฎหมาย
- มีหนังสือแจ้งผู้ประกอบการในการขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพโดยตรง
- เจ้าหน้าที่ออกสำรวจสถานที่ที่ประกอบกิจการที่ยังไม่ได้ขออนุญาต ให้มาดำเนินการขออนุญาต

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสงเคราะห์ การดูแลคุณภาพชีวิต ประชาชน เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการทุพพลภาพ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชน การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้ การวางแผนโครงการสำรวจจัดเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ เพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบาย แผนงานและแนวทางการปฏิบัติ ในการจัดสวัสดิการ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2.1 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 30 กันยายน ของทุกปี

2.2 งบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม รายจ่ายจำแนกตามหน่วยงาน ตั้งไว้รวมทั้งสิ้น 4,467,220 บาท

2.3 อัตรากำลัง

ข้าราชการส่วนตำบล	จำนวน 1 อัตรา
นางสาวนพวรรณ ไหมสน	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม)

พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน 1 อัตรา
นางสาวพรณิภา แสงศิลา	ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

2.4 ปริมาณงาน ความสำเร็จของงาน

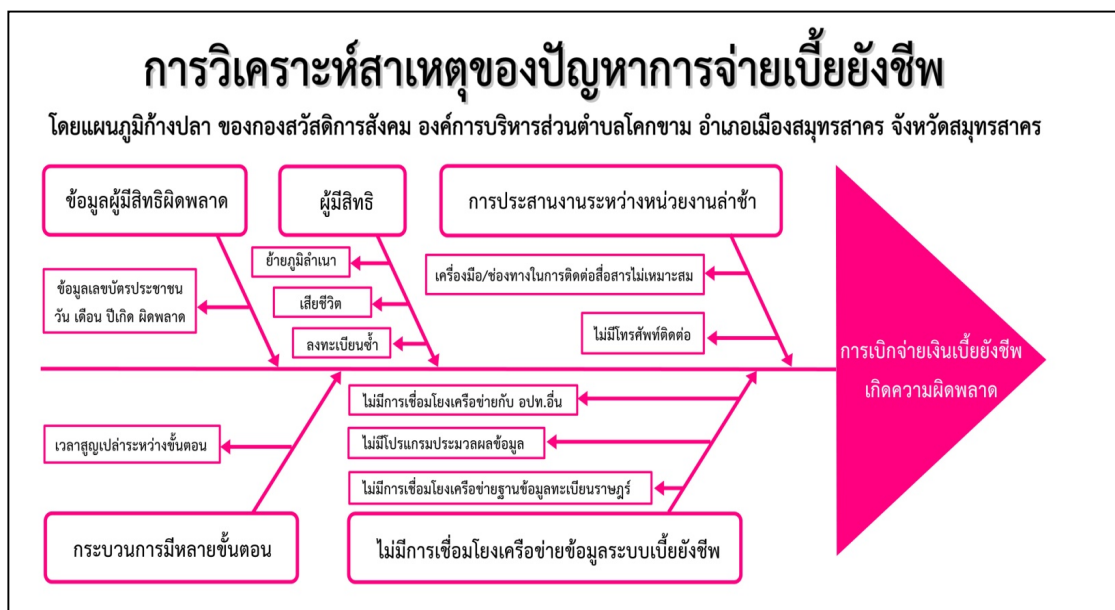
ลักษณะงานที่ปฏิบัติทั้งงานบริการ งานธุรการ และการประสานงาน ของกองสวัสดิการสังคม มีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นพร้อมกับจำนวนประชาชนที่มาติดต่อเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

- จำนวนผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ ในปีงบประมาณ 2559

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 1,970 ราย
เบี้ยยังชีพความพิการ	จำนวน 316 ราย
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน 14 ราย
- จำนวนผู้มาขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์ ปีงบประมาณ 2559

ผู้สูงอายุ	จำนวน 218 ราย
ผู้พิการ	จำนวน 43 ราย

2.5 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน



2.6 การวางแผนแนวทางการแก้ไขปัญหา

ปัญหาอุปสรรค	แผนการแก้ไข	วัตถุประสงค์	เครื่องมือ
1. การประสานงานระหว่างหน่วยงานล่าช้า	1.ส่งไปรษณีย์ด้วยวิธี EMS 2.โทรศัพท์ 3.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	เพื่อให้การติดต่อประสานงานรวดเร็วและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน	คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต
2. ผู้มีสิทธิย้ายภูมิลำเนาเสียชีวิต ลงทะเบียนช้า	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องจากบัญชีรายชื่อที่ขอจากงานทะเบียนราษฎร (อำเภอเมืองสมุทรสาคร)	เพื่อให้การบันทึกข้อมูลถูกต้อง	1. คอมพิวเตอร์ 2. อาสาสมัคร(ถ้ามี) 3. กรรมการศูนย์อำนวยการ
3. ข้อมูลผู้มีสิทธิติดพลาต	ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับเอกสารการลงทะเบียน (ทำซ้ำ)	เพื่อให้การบันทึกข้อมูลถูกต้อง	1. คอมพิวเตอร์ 2. อาสาสมัคร(ถ้ามี)
4. บุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน	มีคำสั่งแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่กองคลังช่วยงานในขั้นตอนการเบิกเงิน จ่ายเงินคืนเงิน รายงานการใช้งบประมาณ	เพื่อลดความซับซ้อนในการเบิกเงิน จ่ายเงิน และเพื่อให้ถูกต้องครบถ้วน ทันกำหนดจ่ายเบี้ยยังชีพ	คำสั่งผู้บริหาร
5. ขั้นตอนและกระบวนการการขึ้นทะเบียน ตรวจสอบและจ่ายเงินเบี้ยยังชีพมีความซับซ้อน	* มีความจำเป็นต้องทำทุกขั้นตอนเพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบฯ	*	*
6. ไม่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร	*	*	*
7. ไม่มีระบบเบี้ยยังชีพที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลได้ทั่วประเทศ	*	*	*

3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไว้ดังนี้

- งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

- มีหน้าที่ป้องกันภัยและระงับอัคคีภัยอุทกภัย และवादภัย สรุปรุเหตุ รายงานเสนอแนะวางแผนป้องกัน รวมทั้งดำเนินการด้านกฎหมายและระเบียบกับการ ป้องกันและระงับภัยต่าง ๆ

- งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกัน

บรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ

- งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน
- งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร
- งานฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ
- ร่วมกับสมาชิก อปพร. ออกตรวจรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- การเตรียมความพร้อมคอยเหตุ 24 ชั่วโมง
- ประสานงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
- จัดฝึกซ้อมเจ้าหน้าที่และสมาชิก อปพร. ที่เกี่ยวข้องตามแผน
- จัดระบบเครื่องมือสื่อสาร
- ให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่วิทยากร ครูฝึก ให้ความรู้ตามสถานที่ประกอบการ และ

หน่วยงานต่าง ๆ

- รักษาสิ่งแวดลอมและทำความสะอาดตามสถานที่ต่าง ๆ
- การช่วยเหลือประชาชน
- ให้การสนับสนุนรถยนต์ดับเพลิง รถยนต์บรรทุกน้ำแก่ส่วนราชการและประชาชน

ภารกิจ

ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่ตำบลโคกขาม และเขตพื้นที่ข้างเคียงที่ขอรับการสนับสนุน

ภารกิจหลัก

- จัดเตรียมพร้อมบุคลากรทางด้านเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

ภารกิจปกติ

- ฝึกซ้อมแผนผจญเพลิงและออกกำลังกาย เพื่อเตรียมความพร้อม และฝึกซ้อมทบทวนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ

- บริการน้ำแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่และสนับสนุนน้ำแก่ประชาชนนอกพื้นที่ เช่น พื้นที่เขต อบต. และอำเภอข้างเคียงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

3.1 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 30 กันยายน ของทุกปี

3.2 งบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายประจำปี สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

3.3 อัตราค่าจ้าง

พนักงานส่วนตำบล

จำนวน 1 อัตรา

1. นายวิชระ สีธง

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พนักงานจ้างตามภารกิจ

จำนวน 13 อัตรา

1. นายสุทัศน์ กลัดเจริญ

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

2. นายสายัน เกตุเรือง

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

3. นายสัญญาชัย แหทรัพย์

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

4. นายเก่ง เจริญสุข

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

5. นายนิโรจน์ โตกราน

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

6. นายจักรกฤษ พุฒมีผล

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

7. นายมงคล เพ็ชรเทียม

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

8. นายสุวิทย์ บุญแท่น

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

9. นายอภิญญา สอนพวงค์

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

10. นายนพพร แสงคะนอง

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

11. นายชลสิทธิ์ เชิดชิด

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

12. นายอภิวัฒน์ ไทยอู่

ตำแหน่ง พนักงานขับรถยนต์

13. นายธนพล ปิ่นโมรา

ตำแหน่ง พนักงานขับรถยนต์

คนงานทั่วไป

จำนวน 11 อัตรา

1. นายทรงพล รอดคง

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

2. นายเอกพันธ์ สุดสวาท

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

3. นายวรวิทย์ แซ่ว่อง

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

4. นายธีรศักดิ์ หมีเงิน

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

5. นายกิตติธร สิงห์

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

6. นายจิรพงศ์ รอดสาย

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

7. นายธนวัฒน์ อิ่มเพิ่มสุข

ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 8. นายเกรียงศักดิ์ จันทาพูน | ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง |
| 9. นายนาวิน บุญหนองเหล่า | ตำแหน่ง พนักงานดับเพลิง |
| 10. น.ส. ภัทราภรณ์ รอดพิทักษ์ | ตำแหน่ง พนักงานวิทยุ |
| 11. นายธัชชัย สันโดษ | ตำแหน่ง พนักงานวิทยุ |

3.4 การเตรียมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีการเตรียมพร้อม บุคลากร เครื่องมือไว้ให้พร้อมตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดอัคคีภัยขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารโดยวิทยุสื่อสาร รับแจ้งเหตุเพลิงไหม้และสาธารณภัยต่าง ๆ ปฏิบัติหน้าที่ ตลอด 24 ชั่วโมง มีชุดปฏิบัติการเตรียมพร้อม

- พนักงานวิทยุมีหน้าที่รับแจ้งเหตุสาธารณภัย ตลอด 24 ชั่วโมง
- วิทยุสื่อสารแม่มือข่าย จำนวน 1 เครื่อง
- เครื่องมือวิทยุสื่อสาร จำนวน 30 เครื่อง
- โทรศัพท์ หมายเลข 034 857 400 , 034 457 004 ต่อ 13 จำนวน 2 เครื่อง
- มีชุดเวรเตรียมพร้อม 5 ชุด ๆ ละ 5 คน ปฏิบัติหน้าที่เข้าเวร ระหว่าง 16.30 -

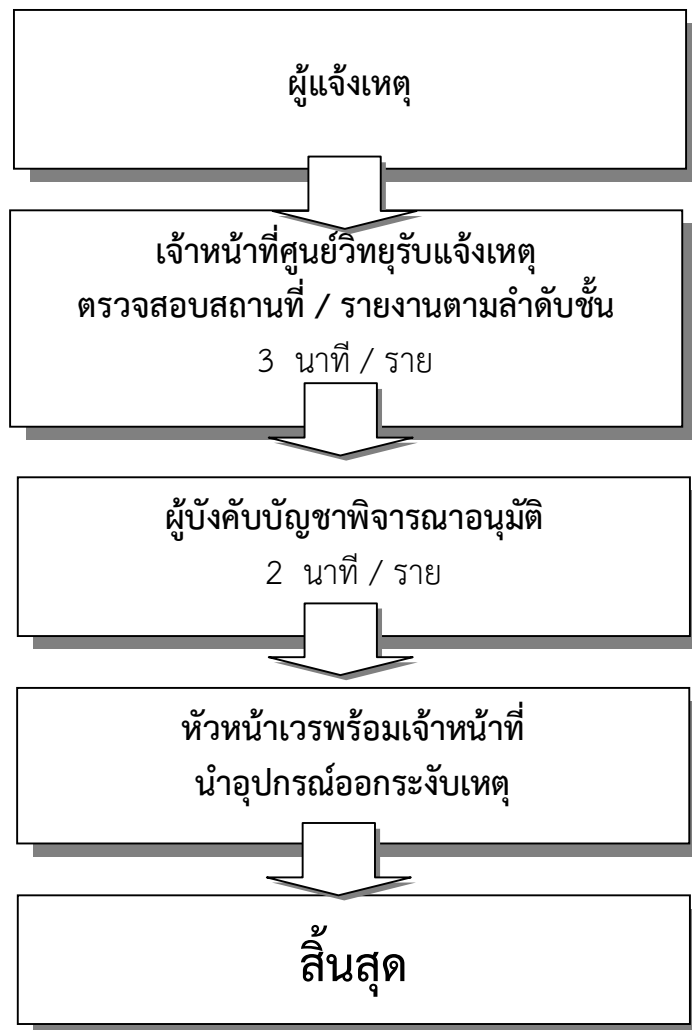
08.30 น.

3.5 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

ลำดับ	รายการ	จำนวน	สภาพการใช้งาน
1	รถยนต์ดับเพลิง ขนาดบรรจุน้ำ 4,000 ลิตร	1 คัน	ดี/พร้อมใช้งาน
2	รถยนต์ดับเพลิงพร้อมโฟม ขนาดบรรจุน้ำ 12,000 ลิตร	1 คัน	ดี/พร้อมใช้งาน
3	รถยนต์บรรทุกน้ำเอนกประสงค์ ขนาดบรรจุน้ำ 4,000 ลิตร	1 คัน	ดี/พร้อมใช้งาน
4	รถยนต์บรรทุกน้ำ ขนาดบรรจุน้ำ 6,000 ลิตร	1 คัน	ดี/พร้อมใช้งาน
5	เครื่องดับเพลิงชนิดหีบหาม (ดีเซล)	1 เครื่อง	ดี/พร้อมใช้งาน
6	เครื่องดับเพลิงชนิดหีบหาม (เบนซิน)	1 เครื่อง	ดี/พร้อมใช้งาน
7	พัดลมระบายควัน	2 เครื่อง	ดี/พร้อมใช้งาน
8	เครื่องช่วยหายใจ(SCBA)	11 ชุด	ดี/พร้อมใช้งาน
9	ชุดดับเพลิงภายในอาคาร	15 ชุด	ดี/พร้อมใช้งาน
10	เครื่องผสมโฟม	1 เครื่อง	ดี/พร้อมใช้งาน

11	เครื่องมือเจาะผนัง	2 ชุด	ดี/พร้อมใช้งาน
12	หัวฉีดแทนปืน	1 หัว	ดี/พร้อมใช้งาน
13	เบาะลมช่วยชีวิต	2 ชุด	ดี/พร้อมใช้งาน
14	ชุดดำน้ำ	6 ชุด	ดี/พร้อมใช้งาน
15	เรือตรวจการณ์	1 ลำ	ดี/พร้อมใช้งาน
16	เรือท้องแบน	4 ลำ	ดี/พร้อมใช้งาน
17	เรือยาง	1 ลำ	ดี/พร้อมใช้งาน

3.6 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ การระงับเหตุสาธารณภัย
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม



ระยะก่อนเกิดสาธารณภัย

มาตรการการป้องกันและลดผลกระทบ เป็นการปรับระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญสาธารณภัยต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัยเป็นการลดความรุนแรงและลดความสูญเสียจากสาธารณภัยที่มีต่อประชาชนในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด ได้แก่

1. การป้องกันสาธารณภัยโดยใช้มาตรการด้านโครงสร้าง
2. การจัดการข้อมูลระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัยให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเชื่อมต่อกับระบบข้อมูลได้ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับจังหวัดจนถึงระดับท้องถิ่น

มาตรการในการเตรียมความพร้อม เป็นการสร้างระบบการเตรียมความพร้อมและแนวทางปฏิบัติในการรับมือกับสาธารณภัยที่จะเกิดขึ้น เพื่อลดภาระในการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐเมื่อเกิดสาธารณภัย ได้แก่

1. การจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับชุมชน
2. การพัฒนาระบบการพยากรณ์และการแจ้งเตือนภัย ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น
3. การพัฒนาศักยภาพของระบบสื่อสาร
4. การฝึกซ้อมแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ
5. การเตรียมปัจจัยสี่เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
6. การเตรียมสนับสนุนด้านทรัพยากรและพลังงาน เพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7. การเตรียมบุคลากรเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
8. การเสริมสร้างความพร้อมของท้องถิ่นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระยะระหว่างเกิดสาธารณภัย

มาตรการการจัดการในภาวะฉุกเฉิน เป็นการเตรียมการที่จำเป็นให้สามารถเผชิญและจัดการสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเพื่อให้การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียจากสาธารณภัยให้น้อยที่สุด ได้แก่

1. การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจระดับจังหวัด
2. การเชื่อมโยงระบบติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ใช้งานได้ขณะเกิดภัย

3. การสนธิกำลังเข้าช่วยเหลือและควบคุมสถานการณ์ โดยเน้นการปฏิบัติการค้นหา และช่วยชีวิตและการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลผู้ประสบภัย รวมทั้งการซ่อมแซมฉุกเฉิน

4. การรักษาพยาบาลผู้ประสบภัย โดยการจัดระบบการแพทย์และการสาธารณสุข ฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การจัดการศพ โดยการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เก็บรักษาศพและการตรวจ พิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

6. การประชาสัมพันธ์ โดยการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์และจัดทำข่าวสถานการณ์ ภัยพิบัติที่ถูกต้อง เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทุกระยะเพื่อลดความตื่นตระหนก

ระยะหลังจากเกิดสาธารณภัย

มาตรการในการจัดการหลังเกิดภัย เพื่อบรรเทาทุกข์ขั้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
2. การฟื้นฟูสภาพจิตใจผู้ประสบภัย
3. การฟื้นฟูด้านพืชปศุสัตว์ประมง
4. การบูรณะสิ่งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่เสียหาย
5. การฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานที่เสียหาย
6. การจัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ประสบภัยให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ปลอดภัย

และน่าจะ

7. การรายงานและติดตามประเมินผล โดยการจัดทำรายงานความเสียหายจาก สาธารณภัย และติดตามประเมินผลการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยและการฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัย

3.7 ปริมาณงาน ความสำเร็จของงาน ประจำปีงบประมาณ 2559

เหตุบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน(ครั้ง)
อัคคีภัย	
- เพลิงไหม้อาคาร/สิ่งของภายในอาคาร	14
- เพลิงสงบก่อนรดับเพลิงถึงที่เกิดเหตุ	-
- เพลิงไหม้ยานพาหนะ	-
- เพลิงไหม้หญ้าและขยะ	2
- ไฟฟ้าลัดวงจร	1

เหตุบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน(ครั้ง)
วาตภัย	
อุทกภัย	
ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย	
ภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม	
สาธารณภัยอื่น ๆ และบริการช่วยเหลือประชาชน	
- จั๊ปปู	29
- จับตัวเงินตัวทอง	4
- กำจัดรังต่อ	6
- กำจัดรังแตน	-
- กำจัดรังผึ้ง	1
- ช่วยแมว	1
- ช่วยสุนัข	2
- ช่วยสัตว์อื่น ๆ	1
- คนจะกระโดดที่สูง	1
- รถยกกลาก	1
- ตัดต้นไม้	6
- ล้างพื้นถนน	2
- อื่น ๆ (พ่วงแบตเตอรี่)	7
รวม	78

3.8 ปัญหาหรือข้อจำกัดในการดำเนินการ

ด้านการเตรียมความพร้อมก่อนการเกิดสาธารณภัย

1. การปรับทัศนคติของประชาชนให้ชุมชนดูแลตนเอง
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้ในการกู้ภัย การจัดหาหรือจัดเตรียมยาและเวชภัณฑ์อาหารแห้ง เครื่องมือในการสื่อสาร ฯลฯ
3. การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถหรือได้รับการฝึกอบรมด้านการกู้ภัยมาโดยตรง
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ไม่เห็นความสำคัญถึงการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านการดำเนินการขณะเกิดสาธารณภัย

1. เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการกู้ภัย บรรเทาสาธารณภัย มิใช่เพียงพอหรือไม่อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่มีความรู้ด้านการใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

2 การให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บที่ต้องใช้ผู้มีประสบการณ์ ได้รับการอบรม และมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บได้อย่างถูกต้อง

ด้านหลังจากสาธารณภัยผ่านพ้นไปแล้ว

1. ความคาดหวังของประชาชนมีมากขึ้น
2. มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อบูรณะ ซ่อมแซม แก้ไข พื้นฟู โดยงบที่ใช้ในการดำเนินการนี้ไม่ได้อยู่ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ไม่มีงบประมาณมาดำเนินการได้อย่างเพียงพอ

3.9 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

ด้านการเตรียมความพร้อมก่อนการเกิดสาธารณภัย ต้องการได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ ตลอดจน อาหาร ยาและเวชภัณฑ์ ตลอดจนความช่วยเหลือและสนับสนุนด้านบุคลากรเมื่อมีสาธารณภัยเกิดขึ้นในพื้นที่ จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

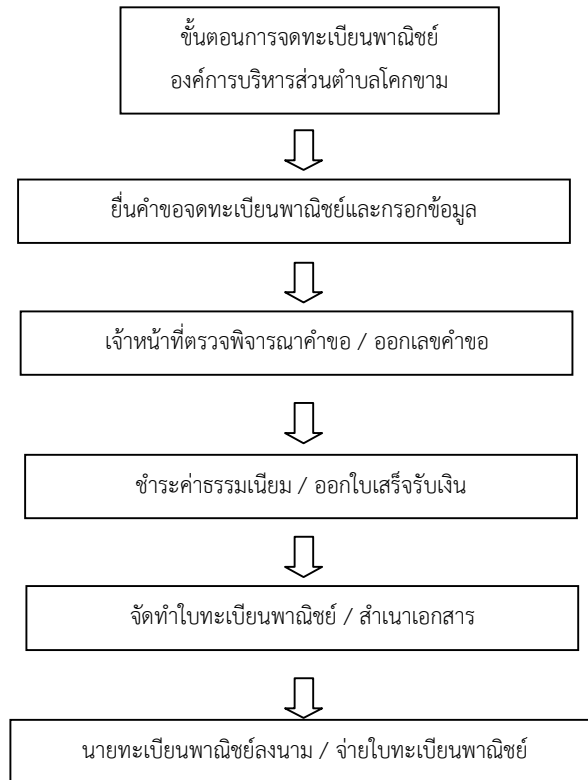
ด้านการดำเนินการขณะเกิดสาธารณภัย ควรมีการจัดฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเป็นประจำ ควรมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเกิดเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือในกรณีเกิดสาธารณภัยขึ้น

ด้านหลังจากสาธารณภัยผ่านพ้นไปแล้ว จังหวัดควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นงบฉุกเฉินในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำหรับพื้นที่เสี่ยงภัย และมีทีมผู้เชี่ยวชาญเข้ามาให้ความช่วยเหลือและดูแลประชาชนผู้ประสบภัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งการฟื้นฟูทางด้านจิตใจ

4. งานทะเบียนพาณิชย์

4.1 แผนงานงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้การบริการผู้มาขอจดทะเบียนพาณิชย์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และถูกต้อง จึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาขอจดทะเบียนพาณิชย์ทราบตามแผ่นพับ ป้ายติดประกาศ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

4.2 ขั้นตอนการทำงานงานทะเบียนพาณิชย์



4.3 กำลังคนงานทะเบียนพาณิชย์

มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาพักงานปกติ (พักเที่ยง) ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม ที่ 3 / 2559 ลงวันที่ 7 มกราคม 2559 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาพักงานปกติ (พักเที่ยง) งานทะเบียนพาณิชย์ โดยมีพนักงานเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ สำรองผู้ประกอบพาณิชย์กิจ รับชำระค่าธรรมเนียมจากผู้ยื่นคำขอจดทะเบียน และมีนายทะเบียนทำหน้าที่ พิจารณาและลงนามคำขอจดทะเบียนพาณิชย์

4.4 ความสำเร็จของงานทะเบียนพาณิชย์

1. ด้านการให้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีสถานที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำสุภาพเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว มีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน การขอจดทะเบียนไม่ยุ่งยาก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

2. ด้านบุคลากร บุคลากรมีความรู้ในการจดทะเบียนพาณิชย์ สามารถให้คำแนะนำรายละเอียด เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถามสามารถตอบได้ชัดเจน และให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาในการกรอกรายละเอียดในเอกสารคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ การเตรียมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ

3. ด้านระยะเวลา การให้บริการเป็นระบบขั้นตอนของการจดทะเบียนใช้เวลาไม่นานมาก ไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องรอคิวคนไม่เยอะ เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการตรวจสอบไม่นาน หากเอกสารครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการออกใบทะเบียนพาณิชย์ให้ และบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์การจดทะเบียนพาณิชย์ทางแผ่นพับ ป้ายประกาศ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

4.5 ปัญหาและอุปสรรคงานทะเบียนพาณิชย์

เนื่องจากผู้มาขอจดทะเบียนพาณิชย์บางรายนำเอกสารที่ใช้ในการจดทะเบียนพาณิชย์มาไม่ครบ ไม่ได้ติดอากรแสตมป์ในกรณีมอบอำนาจ หรือเว็บไซต์ทะเบียนพาณิชย์ไม่พร้อมใช้งาน ทำให้มีความล่าช้าในการให้บริการแก่ผู้มาขอจดทะเบียนพาณิชย์

4.6 แนวทางและมาตรการแก้ไขปัญหที่ผ่านมาของงานทะเบียนพาณิชย์

เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอจดทะเบียนพาณิชย์ที่ไม่ได้ติดอากรแสตมป์ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามจึงมีบริการจำหน่ายอากรแสตมป์ให้ผู้มาขอจดทะเบียนพาณิชย์ และมีบริการถ่ายเอกสารถ้าผู้มาขอจดทะเบียนพาณิชย์ไม่ได้นำสำเนาเอกสารมาขอจดทะเบียน

บทที่ 2

วิธีการดำเนินการประเมิน

ตัวแบบ ที่ใช้ในการประเมิน

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2558, หน้า 19-20) ได้กำหนดรูปแบบคุณภาพการบริการและการวัดคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

1. ตัวแบบคุณภาพการบริการ

ตัวแบบช่องว่าง (Gaps Model) มีสาระสำคัญของแนวความคิดอยู่ที่ความแตกต่างขององค์ประกอบบริการ 5 ประการ คือ

1.1 ช่องว่างข้อมูลตลาด (Market Information Gap) คือ ความแตกต่างระหว่างความเข้าใจของผู้บริหารต่อความคาดหวังบริการของผู้รับบริการ

1.2 ช่องว่างมาตรฐานบริการ (Service Standard Gap) คือ ความแตกต่างระหว่างความเข้าใจของผู้บริการกับการกำหนดคุณสมบัติหรือรูปธรรมของการบริการ

1.3 ช่องว่างการให้บริการ (Service Performance Gap) คือ ความแตกต่างระหว่างข้อกำหนดการบริการกับบริการที่แท้จริง

1.4 ช่องว่างการสื่อสารภายใน (Internal Communication Gap) คือ ความแตกต่างระหว่างบริการที่แท้จริงกับการสื่อสารเกี่ยวกับการบริการกับผู้รับบริการ

1.5 ช่องว่างคุณภาพบริการ (Service Quality Gap) คือ ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับของผู้รับบริการต่อบริการที่คาดหวัง

2. การวัดคุณภาพบริการ

มาตรวัดเซอร์ควาลิไทมิตีของคุณภาพบริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ การกำหนดข้อกำหนดการให้บริการ การให้บริการ และการสื่อสารเกี่ยวกับบริการ รวม 5 มิติ ดังต่อไปนี้

2.1 ความเชื่อมั่น (Reliability) คือ ความคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถ (Ability) ที่จะให้บริการที่พึงพาได้ (Dependably) และถูกต้องแน่นอน (Accurately)

2.2 การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความยินดี (Willingness) ที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการและให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที (Promptly)

2.3 การประกัน (Assurance) คือ ความคาดหวังถึงความรู้ (Knowledge) และความมีอัธยาศัย (Courtesy) ของพนักงาน ตลอดจนความสามารถในการสร้าง (Ability to Inspire) ความเชื่อมั่น (Trust) และความไว้วางใจ (Confidence)

2.4 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ ความใส่ใจ (Caring) และความสนใจดูแลเฉพาะเป็นรายบุคคล (Individualized Attention)

2.5 สิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) คือ ความคาดหวังว่า การให้บริการมีส่วนประกอบด้านกายภาพที่เหมาะสม เช่น เครื่องมือ สถานที่ สภาพแวดล้อม ตัวตนรูปร่างหน้าตาของพนักงาน และระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การประยุกต์ใช้ตัวแบบช่องว่างและมาตรวัดเซอร์ควาลในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ ผู้ประเมินยึดแนวทางการจัดทำแบบสอบถามที่ครอบคลุมขอบเขตการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) มิติความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) มิติความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) มิติความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อนึ่งการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในลักษณะนี้ ไม่ใช่การทำลายความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เป็นการสำรวจสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมองข้ามไป หรือยังไม่ได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งหากได้รับรู้ถึงข้อบกพร่องที่มีอยู่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารจะสามารถหาแนวทางสร้างความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ให้หมดไปได้ เพราะหากไม่มีการระบุข้อบกพร่องต่าง ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะดำเนินการได้ไม่ตรงเป้าหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาตามมาไม่รู้จบได้ต่อไป (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2558, หน้า 22)

แนวทางที่ใช้ในการประเมิน

เนื่องจากการประเมินมีความแตกต่างจากการวิจัย ผู้ประเมินจึงไม่สามารถนำหลักการในการทำวิจัยมาใช้ในทุกขั้นตอนของการประเมินได้ ซึ่งนิภาพรรณ เชนสันติกุล (2557, หน้า 50) ได้สรุปไว้ว่าการประเมินผลมีความแตกต่างจากการวิจัยใน 4 ประเด็นต่อไปนี้ 1) การประเมินผลมีจุดเน้นในเรื่องของการนำไปใช้ปฏิบัติ ขณะที่การวิจัยมีจุดมุ่งหมายในเรื่องของการค้นคว้าทางด้านวิชาการ 2) การประเมินผลเลือกปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาที่นั้น ๆ ขณะที่การวิจัยจะอ้างอิงทฤษฎีเพื่อการตรวจสอบและพัฒนาทฤษฎีหรือความรู้ต่าง ๆ เหล่านั้น 3) การประเมินผลจะมีเวลาเป็นเครื่องกำหนดกรอบการปฏิบัติงาน เพราะต้องใช้ประกอบในการตัดสินใจการดำเนินงานโครงการ ส่วนการ

วิจัยอาจจะใช้ระยะเวลาที่ยาวนานกว่า จึงไม่ค่อยถูกบีบบังคับในเรื่องของระยะเวลาในการวิจัย และ 4) การประเมินผลจะดำเนินการในสถานที่และระยะเวลาที่กำหนดที่แน่นอน ในขณะที่การวิจัยสามารถกระทำในสถานที่ทั่วไปและไม่มีระยะเวลากำหนด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้วิจัย

ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม ประจำปีงบประมาณ 2559 ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้นำเอาหลักการในการทำวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการประเมิน ทั้งในส่วนของเครื่องมือการประเมิน กระบวนการประเมิน ระเบียบวิธีการประเมิน โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินตามมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้ผลจากการประเมินสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ และเพื่อให้เกิดการเผยแพร่ในวงกว้างยิ่งขึ้นต่อไป โดยการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินเลือกใช้แนวทางของระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประเมิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม จำนวน 5 งาน รวมจำนวน 2,948 คน จำแนกรายละเอียดตามแต่ละงาน ดังนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 284 คน 2) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 521 คน 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 1,985 คน 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 78 คน และ 5) งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) จำนวน 147 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม จำนวน 5 งาน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินใช้หลักการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา (ประชากรในการประเมิน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการประเมินครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า $e = 0.05$)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{3015}{1 + 3015(0.05)^2}$$

$$n = 353.15 \approx 354$$

ดังนั้นผู้ประเมินจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการประเมินครั้งนี้ไว้จำนวน 354 ตัวอย่าง และได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละงานไว้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากร สัดส่วนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่ประเมิน

ลำดับ ที่	งานที่ประเมิน	จำนวน ประชากร	สัดส่วน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
1	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	284	9.41	33
2	งานด้านสาธารณสุข	521	17.28	62
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1,985	65.84	233
4	งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	78	2.59	9
5	งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	147	4.88	17
รวม		3,015	100	354

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ผู้ประเมินดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามหลักของการกระจายโอกาสการเป็นตัวแทนแท้จริงของประชากร คือ ไม่คัดเลือกตัวอย่างโดยเฉพาะเจาะจง (Purposive) หรือตามสะดวก (Convenient) แต่มีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) เพื่อไม่ให้เกิดความลำเอียง (Bias) โดยผู้ประเมินใช้รายชื่อประชากรที่ได้รับมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามซึ่งเรียงลำดับรายชื่อไว้แล้ว และทำการสุ่มเลือกลำดับรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงานผ่านระบบการสุ่มตัวเลข (Random Number Generator) จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสำรวจจำนวน 5 ชุด แยกตามรายละเอียดการดำเนินงานของแต่ละงาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านสาธารณสุข

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

โดยแบบสำรวจแต่ละชุดแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยชุดคำถามใน 4 มิติของความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

รายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละชุดปรากฏอยู่ในภาคผนวก ข

การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้เป็นแบบสำรวจที่ต้องรวบรวมข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Interview) เพราะผู้ประเมินจำเป็นต้องอธิบายความหมายและเจตนาของคำถามแก่ผู้ตอบด้วย จึงทำให้ผู้ประเมินไม่สามารถใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่ส่งแบบสำรวจให้ผู้ตอบตอบเองโดยตรง เว้นแต่ผู้ประเมินจะเห็นว่าผู้ตอบท่านใดมีวุฒิภาวะเพียงพอที่จะสามารถตอบแบบสำรวจเองได้ ผู้ประเมินจึงจะเลือกใช้วิธีส่งแบบสำรวจให้ผู้ตอบตอบเองโดยตรง แต่ทั้งนี้ผู้ประเมินจะยังคงอยู่ในบริเวณนั้นเพื่อตอบข้อสงสัย อธิบายความหมาย และเจตนาของคำถามในกรณีที่ผู้ตอบท่านนั้นต้องการด้วย นอกจากนี้ผู้ประเมินยังใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้เพราะ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่ต้องเดินทางไปทำงานนอกพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามในช่วงเวลากลางวัน รวมถึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สะดวกในการให้ข้อมูลในช่วงเวลาที่ผู้ประเมินลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลอีกด้วย

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 367 ชุด มากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 34 ชุด 2) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 62 ชุด 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 238 ชุด 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 15 ชุด และ 5) งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) จำนวน 18 ชุด ผู้ประเมินจึงใช้แบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับคืนมาในการวิเคราะห์เพื่อประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม ประจำปีงบประมาณ 2559 ในครั้งนี้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2558, หน้า 1-3) ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลไว้โดยสรุปดังนี้

1. การนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ

เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจนิยมใช้แบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ ไม่พอใจมาก ไม่พอใจ ปานกลาง พอใจ และพอใจมาก หรือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด หรือ กรณี ใช้ตัวเลข 1 ถึง 5 แทนระดับความพึงพอใจข้างต้นตามลำดับนั้น **การนับจำนวนผู้พึงพอใจ** คือ การนับเฉพาะ ผู้ตอบ ระดับ “พอใจ” และ “พอใจมาก” หรือ “พึงพอใจมาก” และ “พึงพอใจมากที่สุด” หรือ เฉพาะผู้ตอบระดับ 4 และ 5 เท่านั้น

อนึ่ง การคิดค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แล้วแปลงเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจนั้น ไม่สามารถใช้ในการนับจำนวนเพื่อการประเมินนี้ได้ เนื่องจากไม่ตรงตามข้อกำหนด และผิดหลักการทางสถิติ

และในการประเมินจริงนั้น แบบสำรวจ มีคำถามจำนวนหลายข้อ หลายมิติ และหลายงาน เมื่อคำนวณจำนวนหรือร้อยละของผู้ที่มีความพึงพอใจของแต่ละข้อ แต่ละมิติ แต่ละงานได้แล้วให้นำมาคิดค่าร้อยละเฉลี่ยรวมทุกงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. หลักเกณฑ์การให้คะแนน

คะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการฯ มีคะแนนเต็ม 10 คะแนน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้คะแนนแตกต่างกันตามผลการประเมิน ดังนี้

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ได้คะแนน 10 คะแนน

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 95 ได้คะแนน 9 คะแนน

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 85 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 90 ได้คะแนน 8 คะแนน

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 85 ได้คะแนน 7 คะแนน

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 75 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 80 ได้คะแนน 6 คะแนน

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 75 ได้คะแนน 5 คะแนน

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 65 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 70 ได้คะแนน 4 คะแนน

จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 65 ได้คะแนน 3 คะแนน
 จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 55 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 60 ได้คะแนน 2 คะแนน
 จำนวนผู้มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป แต่ไม่ถึงร้อยละ 55 ได้คะแนน 1 คะแนน
 จำนวนผู้มีความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป ไม่ได้คะแนน

3. การนำคะแนนไปใช้

วัตถุประสงค์สำคัญของการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ใช่เพื่อการพิจารณาเงินตอบแทนพิเศษ (โบนัส) เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่เป็นความพยายามที่จะยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการตามมาตรฐานหรือดีกว่าเดิม โดยใช้รางวัลเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พัฒนาการทำงานต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้วยสถิติค่าจำนวน และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยสถิติค่าจำนวน และค่าร้อยละ

4.3 คำนวณหาร้อยละความพึงพอใจในแต่ละข้อ แต่ละมิติ แต่ละงาน และภาพรวม
 ทุกงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจ
 ของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการรายมิติ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจ
 ของผู้รับบริการรายข้อทุกข้อในมิตินั้น/จำนวนข้อ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละงาน = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจ
 ของผู้รับบริการรายมิติทุกมิติในงานนั้น/จำนวนมิติ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจ
 ของผู้รับบริการแต่ละงานทุกงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/จำนวนงาน

4.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

บทที่ 3

ผลการประเมิน และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผลการประเมิน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 34 คน

ตารางที่ 3.1 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	64.71
หญิง	12	35.29
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	6	17.65
มัธยมศึกษา/ปวช.	9	26.47
ปวส./อนุปริญญา	12	35.29
ปริญญาตรี	7	20.59
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพ		
รับจ้าง	5	14.71
เกษตรกร	4	11.76
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	5.88
ธุรกิจส่วนตัว	23	67.65
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0.00
อายุเฉลี่ย 45.72 ปี		

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 67.65 และผู้รับบริการทั้งหมดมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 45.72 ปี

ตารางที่ 3.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ร้อยละของความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารมีความสะดวก	0.00	0.00	2.94	58.82	38.24
2. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการขออนุญาตก่อสร้างอย่างชัดเจน เพียงพอ	0.00	0.00	11.76	50.00	38.24
3. ได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างอาคารภายในเวลาที่สมควรตามความจำเป็น	0.00	0.00	26.47	26.47	47.06
4. ได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างอย่างถูกต้องชัดเจน	0.00	0.00	2.94	50.00	47.06
5. สามารถดำเนินการก่อสร้างได้ในเวลาที่เหมาะสม	0.00	0.00	26.47	23.53	50.00
6. การดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	0.00	0.00	11.76	17.65	70.59
รวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					86.28
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	0.00	0.00	2.94	61.76	35.30
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม	0.00	0.00	26.47	61.76	11.77
รวมความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					85.30
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	14.71	23.53	61.76
2. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานใช้วาจาสุภาพ	0.00	0.00	17.65	8.82	73.53
3. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีอัธยาศัยดี	0.00	0.00	17.65	20.59	61.76
4. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานเอาใจใส่ความจำเป็นรายบุคคลของผู้รับบริการ	0.00	0.00	11.77	26.47	61.76

งานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ร้อยละของความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)					
5. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถในหน้าที่เพียงพอ	0.00	0.00	14.71	73.53	11.76
6. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ	0.00	0.00	14.71	61.76	23.53
7. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานที่	0.00	0.00	14.71	26.47	58.82
รวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					84.87
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในงานมีมาตรฐาน	0.00	0.00	14.71	76.47	8.82
2. เทคนิค และวิธีการที่ใช้ทำงานมีความเหมาะสม	0.00	0.00	14.71	67.64	17.65
รวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					85.29
ภาพรวมความพึงพอใจงานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					85.47

หมายเหตุ ผู้ประเมินมีการปรับตัวเลขจุดศัณณิมตำแหน่งที่สองของค่าร้อยละความพึงพอใจบางข้อใหม่เพื่อให้ผลรวมของค่าร้อยละความพึงพอใจทั้งหมดในแต่ละข้อได้เท่ากับร้อยละ 100

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีผลรวมความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ **ร้อยละ 86.28** มีผลรวมความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ **ร้อยละ 85.30** มีผลรวมความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **ร้อยละ 84.87** มีผลรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ร้อยละ 85.29** และมีผลรวมความพึงพอใจต่อภาพรวมของงานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง **ร้อยละ 85.47**

2. งานด้านสาธารณสุข จำนวน 62 คน

ตารางที่ 3.3 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ขออนุญาตประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	45.16
หญิง	34	54.84
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	4.84
มัธยมศึกษา/ปวช.	29	46.77
ปวส./อนุปริญญา	17	27.42
ปริญญาตรี	13	20.97
สูงกว่าปริญญาตรี		
อาชีพ		
รับจ้าง	0	0.00
เกษตรกร	0	0.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ธุรกิจส่วนตัว	62	100.00
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0.00
อายุเฉลี่ย 50.14 ปี		

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 54.84 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.77 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการทั้งหมดมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 50.14 ปี

ตารางที่ 3.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ขออนุญาตประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร)

งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละของความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินการขออนุญาตที่ชัดเจน	0.00	0.00	9.68	70.97	19.35
2. เมื่อเริ่มรับบริการมีการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดให้ทราบ	0.00	0.00	14.52	61.29	24.19
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกรง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	0.00	0.00	14.52	59.68	25.80
4. การดำเนินการใช้เวลาเหมาะสม ไม่นานเกินสมควร	0.00	0.00	1.61	59.68	38.71
5. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	0.00	0.00	1.61	58.06	40.33
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	0.00	0.00	1.61	48.39	50.00
รวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					92.74
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	0.00	0.00	1.61	66.13	32.26
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม	0.00	0.00	1.61	64.52	33.87
รวมความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ					98.39
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	1.61	64.52	33.87
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ	0.00	0.00	14.52	22.58	62.90
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี	0.00	0.00	4.84	25.81	69.35
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ความจำเป็นของผู้ใช้บริการแต่ละคน	0.00	0.00	14.52	43.55	41.93
					85.48

งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละของความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก		มากที่สุด
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)						
5. เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวในการให้บริการ	0.00	0.00	3.23	46.77	50.00	96.77
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	3.23	59.67	37.10	96.77
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในหน้าที่เพียงพอ	0.00	0.00	3.23	54.84	41.93	96.77
รวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						93.55
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	0.00	0.00	3.23	61.29	35.48	96.77
2. มีอุปกรณ์เกี่ยวข้องที่เหมาะสม	0.00	0.00	14.52	20.97	64.51	85.48
3. สถานที่ติดต่อมีความสะดวกสบายพอสมควร	0.00	0.00	4.84	24.19	70.97	95.16
รวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						92.47
ภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข						93.64

หมายเหตุ ผู้ประเมินมีการปรับตัวเลขจุดทศนิยมตำแหน่งที่สองของค่าร้อยละความพึงพอใจบางข้อใหม่เพื่อให้ผลรวมของค่าร้อยละความพึงพอใจทั้งหมดในแต่ละข้อได้เท่ากับร้อยละ 100

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ขออนุญาตประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร) ผู้รับบริการมีผลรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ **ร้อยละ 98.39** มีผลรวมความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ **ร้อยละ 92.74** มีผลรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **ร้อยละ 93.55** มีผลรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ร้อยละ 92.47** และมีผลรวมความพึงพอใจต่อภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข **ร้อยละ 93.64**

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 238 คน

ตารางที่ 3.5 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	79	33.19
หญิง	159	66.81
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	132	55.46
มัธยมศึกษา/ปวช.	47	19.75
ปวส./อนุปริญญา	11	4.62
ปริญญาตรี	0	0.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ไม่ได้เรียน	48	20.17
อาชีพ		
รับจ้าง	27	11.34
เกษตรกร	39	16.39
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ธุรกิจส่วนตัว	44	18.49
ไม่ได้ทำงาน	128	53.78
อายุเฉลี่ย 69.74 ปี		

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 66.81 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 55.46 และส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 53.78 และผู้รับบริการทั้งหมดมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 69.74 ปี

ตารางที่ 3.6 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละของความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. สวัสดิการที่ดีให้ความเพียงพอตามความต้องการ	0.00	0.00	1.26	67.23	31.51
2. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม	0.00	0.00	0.84	58.82	40.34
3. มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพียงพอ	0.00	0.00	1.68	65.55	32.77
4. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	0.00	0.00	0.84	66.81	32.35
5. สวัสดิการ/กิจกรรมที่ดีได้มีคุณค่าต่อชีวิต	0.00	0.00	1.26	66.39	32.35
6. การดำเนินกรถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	0.00	0.00	1.26	65.55	33.19
รวมความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ					98.81
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	0.00	0.00	0.84	66.81	32.35
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม	0.00	0.00	0.00	67.65	32.35
รวมความพึงพอใจช่องทางบริการ					99.58
.58ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	1.68	43.70	54.62
2. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานใช้วาจาสุภาพ	0.00	0.00	7.98	34.87	57.15
3. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีอัธยาศัยดี	0.00	0.00	1.68	43.28	55.04
4. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจสละความจำเป็นรายบุคคลของผู้รับบริการ	0.00	0.00	1.68	36.14	62.18
5. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถในหน้าที่เพียงพอ	0.00	0.00	1.26	43.70	55.04

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละของความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)					
6. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ	0	0	1.26	53.78	44.96
7. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่	0	0	9.24	52.10	38.66
รวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					96.46
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่/อาคารจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	0	0	0.42	68.07	31.51
2. อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องมีความเหมาะสม	0	0	0	65.13	34.87
รวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					99.79
ภาพรวมความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					98.05

หมายเหตุ ผู้ประเมินมีการปรับตัวเลขจุดศัณยัมตำแหน่งที่สองของคาร์ร้อยละความพึงพอใจบางข้อใหม่เพื่อให้ผลรวมของคาร์ร้อยละความพึงพอใจทั้งหมดในแต่ละข้อได้เท่ากับร้อยละ 100

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีผลรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ **ร้อยละ 98.81** มีผลรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ **ร้อยละ 99.58** มีผลรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ **ร้อยละ 96.46** มีผลรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ร้อยละ 99.79** และมีผลรวมความพึงพอใจต่อภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม **ร้อยละ 98.05**

4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 15 คน

ตารางที่ 3.7 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	8	53.33
หญิง	7	46.67
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	4	26.67
มัธยมศึกษา/ปวช.	4	26.67
ปวส./อนุปริญญา	2	13.33
ปริญญาตรี	4	26.67
สูงกว่าปริญญาตรี	1	6.66
อาชีพ		
รับจ้าง	2	13.33
เกษตรกร	2	13.33
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	20.00
ธุรกิจส่วนตัว	6	40.00
อื่นๆ	2	13.34
อายุเฉลี่ย 45.07 ปี		

หมายเหตุ ผู้ประเมินมีการปรับตัวเลขจุดทศนิยมตำแหน่งที่สองของค่าร้อยละบางข้อใหม่เพื่อให้ผลรวมของค่าร้อยละทั้งหมดในแต่ละข้อได้เท่ากับร้อยละ 100

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 จบการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. และระดับปริญญาตรี จำนวนระดับละ 4 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และผู้รับบริการทั้งหมดมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 45.07 ปี

ตารางที่ 3.8 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละของความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก		มากที่สุด
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	0.00	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ	0.00	0.00	6.67	40.00	53.33	93.33
3. เวลาที่ใช้การดำเนินงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ล่าช้า	0.00	0.00	0.00	26.67	73.33	100.00
4. ขั้นตอนการดำเนินงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก	0.00	0.00	0.00	6.67	93.33	100.00
รวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						98.33
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ						
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	0.00	0.00	6.67	33.33	60.00	93.33
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม	0.00	0.00	0.00	33.33	66.67	100.00
รวมความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ						96.67
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนผู้เกี่ยวข้องอย่างสุภาพ	0.00	0.00	6.67	13.33	80.00	93.33
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสภาพงาน	0.00	0.00	0.00	60.00	40.00	100.00
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ความจำเป็นของประชาชนที่เกี่ยวข้อง	0.00	0.00	0.00	26.67	73.33	100.00
4. เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลควบคุมงานแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	0.00	0.00	0.00	46.67	53.33	100.00
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการป้องกันควบคุมอัคคีภัยอย่างเพียงพอ	0.00	0.00	0.00	20.00	80.00	100.00

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละของความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)					
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการดูแลควบคุมสถานการณ์ภัยอื่น อย่างเพียงพอ	0.00	0.00	0.00	6.67	93.33
รวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					98.89
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเหมาะสม	0.00	0.00	0.00	60.00	100.00
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความทันสมัย	0.00	0.00	6.66	26.67	93.33
รวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					96.67
ภาพรวมความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					97.64

หมายเหตุ ผู้ประเมินมีการปรับตัวเลขจุดทศนิยมตำแหน่งที่สองของค่าร้อยละความพึงพอใจบางข้อใหม่เพื่อให้ผลรวมของค่าร้อยละความพึงพอใจทั้งหมดในแต่ละข้อได้เท่ากับร้อยละ 100

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีผลรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ **ร้อยละ 98.33** มีผลรวมความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ **ร้อยละ 96.67** มีผลรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **ร้อยละ 98.89** มีผลรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ร้อยละ 96.67** และมีผลรวมความพึงพอใจต่อภาพรวมของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย **ร้อยละ 97.64**

5. งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) จำนวน 18 คน

ตารางที่ 3.9 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	50.00
หญิง	9	50.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	17.65
มัธยมศึกษา/ปวช.	8	47.05
ปวส./อนุปริญญา	3	17.65
ปริญญาตรี	3	17.65
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพ		
รับจ้าง	0	0.00
เกษตรกร	0	0.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ธุรกิจส่วนตัว	18	100.00
อื่นๆ (โปรดระบุ)		
อายุเฉลี่ย 39.22 ปี		

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) เป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวน 9 คนเท่ากัน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 47.05 และทั้งหมดประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการทั้งหมดมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 39.22 ปี

ตารางที่ 3.10 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	ร้อยละของความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก		มากที่สุด
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน	0.00	0.00	0.00	22.22	77.78	100.00
2. เมื่อเริ่มรับบริการมีการชี้แจงข้อกำหนดเกี่ยวกับงานทะเบียนพาณิชย์ให้ทราบ	0.00	0.00	0.00	22.22	77.78	100.00
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุม ไม่ซ้ำซ้อน	0.00	0.00	0.00	22.22	77.78	100.00
4. การดำเนินการใช้เวลาเหมาะสม ไม่นานเกินสมควร	0.00	0.00	0.00	22.22	77.78	100.00
5. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	0.00	0.00	0.00	22.22	77.78	100.00
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	0.00	0.00	0.00	22.22	77.78	100.00
รวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						100.00
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ						
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	0.00	0.00	0.00	44.44	55.56	100.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม	0.00	0.00	0.00	38.89	61.11	100.00
รวมความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ						100.00
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33	100.00
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ	0.00	0.00	0.00	11.11	88.89	100.00
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี	0.00	0.00	0.00	11.11	88.89	100.00
4. เจ้าหน้าที่เข้าใจใส่ความจำเป็นของผู้ใช้บริการแต่ละคน	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33	100.00
5. เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวในการให้บริการ	0.00	0.00	0.00	11.11	88.89	100.00

งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	ร้อยละของความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (มาก + มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)						
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33	100.00
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในหน้าที่เพียงพอ	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33	100.00
รวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						100.00
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	0.00	0.00	0.00	38.89	61.11	100.00
2. มีอุปกรณ์เกี่ยวข้องที่เหมาะสม	0.00	0.00	0.00	38.89	61.11	100.00
3. สถานที่ติดต่อมีความสะดวกสบายพอสมควร	0.00	0.00	0.00	44.44	55.56	100.00
รวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						100.00
ภาพรวมความพึงพอใจงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)						100.00

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) ผู้รับบริการมีผลรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ **ร้อยละ 100.00** มีผลรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ **ร้อยละ 100.00** มีผลรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ร้อยละ 100.00** และมีผลรวมความพึงพอใจต่อภาพรวมของงานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) **ร้อยละ 100.00**

ตารางที่ 3.11 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามแต่ละงานและภาพรวม

งานที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	85.47
งานด้านสาธารณสุข (ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ขออนุญาตประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร)	93.64
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	98.05
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.64
งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)	100.00
ภาพรวมความพึงพอใจของทุกงาน	94.96

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกขาม ประจำปีงบประมาณ 2559 มีดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 85.47

งานด้านสาธารณสุข (ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ขออนุญาตประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 93.64

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 98.05

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 97.64

งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100.00

ภาพรวมความพึงพอใจของทุกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.96

และเมื่อเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ที่มีคะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกขาม ประจำปีงบประมาณ 2559 ได้คะแนนผลการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนและวิธีการในการขออนุญาตก่อสร้างอย่างชัดเจนทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

- ควรปรับเรื่องระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความกระชับและลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการขอรับบริการมากยิ่งขึ้น

2. งานด้านสาธารณสุข

- ควรเพิ่มงานประชาสัมพันธ์ออนไลน์เชิงรุกเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ข้อบัญญัติ ฯลฯ ส่งให้ผู้ประกอบการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- มีทีมเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในลักษณะเชิงรุกมากขึ้น เช่น เรื่องของการส่งหนังสือแจ้งเตือนการขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่ รวมถึงการออกสำรวจสถานที่ประกอบกิจการที่ยังไม่ได้ขออนุญาต เป็นต้น

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- อยากให้มีระบบสำหรับการแจ้งเตือนผู้ที่มีอายุถึงเกณฑ์ในการเข้ารับเบี้ยชีพรเพราะหลายครั้งผู้สูงอายุบางท่านจะจำไม่ได้เมื่อถึงเวลาต้องขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ย

4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ควรมีการจัดฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเป็นประจำ และควรมีประชาชนในเขต อบต. เข้าร่วมการฝึกด้วย
- ควรอธิบายขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนทุกครั้ง ก่อนการปฏิบัติงาน

5. งานด้านทะเบียน (ทะเบียนพาณิชย์)

- อยากให้ อบต. รักษามาตรฐานคุณภาพที่ดีนี้ไว้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2557). เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การประเมินผลโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2558). ขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐาน การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis** (3th ed). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
คณะผู้ประเมิน

คณะผู้ประเมิน

1. อาจารย์ ดร.อัมรินทร์ อินทร์อยู่ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ที่ปรึกษาคณะผู้ประเมิน
2. อาจารย์ ดร.พัชรศักดิ์ อาลัย ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ที่ปรึกษาคณะผู้ประเมิน
3. อาจารย์ ดร.สุพจน์ เฮงพระพรหม รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ผู้ประสานงานคณะกรรมการตรวจสอบรายงานการประเมิน
4. อาจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ประธานคณะผู้ประเมิน
5. นายไชยณัฐ คำดี นักวิชาการอิสระ
กรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
งานโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)**

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ อบต. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
หน่วยงานผู้ทำการสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษา

☐ (1) ประถมศึกษา

☐ (2) มัธยมศึกษา/ปวช.

☐ (3) ปวส./อนุปริญญา

☐ (4)ปริญญาตรี

☐ (5) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

☐ (1) รับจ้าง

☐ (2) เกษตรกร

☐ (3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ (4) ธุรกิจส่วนตัว

☐ (5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

(1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารมีความสะดวก					
2. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการขออนุญาตก่อสร้างอย่างชัดเจน เพียงพอ					
3. ได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างอาคารภายในเวลาที่สมควรตามความจำเป็น					
4. ได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างอย่างถูกต้องชัดเจน					
5. สามารถดำเนินการก่อสร้างได้ในเวลาที่เหมาะสม					
6. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานใช้วาจาสุภาพ					
3. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีอัธยาศัยดี					
4. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานเอาใจใส่ความจำเป็นรายบุคคลของผู้รับบริการ					
5. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถในหน้าที่เพียงพอ					
6. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในการทำงานมีมาตรฐาน					
2. เทคนิค และวิธีการที่ใช้ทำงานมีความเหมาะสม					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
งานสาธารณสุข (ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/
ขออนุญาตประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ อบต. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

*ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
หน่วยงานผู้ทำการสำรวจ*

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษา

☐ (1) ประถมศึกษา

☐ (2) มัธยมศึกษา/ปวช.

☐ (3) ปวส./อนุปริญญา

☐ (4)ปริญญาตรี

☐ (5) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

☐ (1) รับจ้าง

☐ (2) เกษตรกร

☐ (3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ (4) ธุรกิจส่วนตัว

☐ (5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

(1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินการขออนุญาตที่ชัดเจน					
2. เมื่อเริ่มรับบริการมีการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินทั้งหมดให้ทราบ					
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. การดำเนินการใช้เวลาเหมาะสม ไม่นานเกินสมควร					
5. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ					
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี					
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ความจำเป็นของผู้ใช้บริการแต่ละคน					
5. เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวในการให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่					
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในหน้าที่เพียงพอ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
2. มีอุปกรณ์เกี่ยวข้องที่เหมาะสม					
3. สถานที่ติดต่อมีความสะดวกสบายพอสมควร					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (บริการผู้สูงอายุ และคนพิการ)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ อบต. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
หน่วยงานผู้ทำการสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษา

☐ (1) ประถมศึกษา

☐ (2) มัธยมศึกษา/ปวช.

☐ (3) ปวส./อนุปริญญา

☐ (4)ปริญญาตรี

☐ (5) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

☐ (1) รับจ้าง

☐ (2) เกษตรกร

☐ (3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ (4) ธุรกิจส่วนตัว

☐ (5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

(1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สวัสดิการที่จัดให้มีความเพียงพอตามความต้องการ					
2. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม					
3. มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพียงพอ					
4. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก					
5. สวัสดิการ/กิจกรรมที่จัดให้มีคุณค่าต่อชีวิต					
6. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานใช้วาจาสุภาพ					
3. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีอัธยาศัยดี					
4. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานเอาใจใส่ความจำเป็นรายบุคคลของผู้รับบริการ					
5. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถในหน้าที่เพียงพอ					
6. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สถานที่/อาคารจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม					
2. อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องมีความเหมาะสม					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ อบต. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
หน่วยงานผู้ทำการสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษา

☐ (1) ประถมศึกษา

☐ (2) มัธยมศึกษา/ปวช.

☐ (3) ปวส./อนุปริญญา

☐ (4)ปริญญาตรี

☐ (5) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

☐ (1) รับจ้าง

☐ (2) เกษตรกร

☐ (3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ (4) ธุรกิจส่วนตัว

☐ (5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

(1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพียงใด					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ					
3. เวลาที่ใช้การดำเนินงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ล่าช้า					
4. ขั้นตอนการดำเนินงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนผู้เกี่ยวข้องอย่างสุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสภาพงาน					
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ความจำเป็นของประชาชนที่เกี่ยวข้อง					
4. เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลควบคุมงานแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการป้องกันควบคุมอัคคีภัยอย่างเพียงพอ					
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการดูแลควบคุมสาธารณภัยอื่นอย่างเพียงพอ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเหมาะสม					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความทันสมัย					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม งานทะเบียนพาณิชย์

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ อบต. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
หน่วยงานผู้ทำการสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษา

☐ (1) ประถมศึกษา

☐ (2) มัธยมศึกษา/ปวช.

☐ (3) ปวส./อนุปริญญา

☐ (4)ปริญญาตรี

☐ (5) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

☐ (1) รับจ้าง

☐ (2) เกษตรกร

☐ (3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ (4) ธุรกิจส่วนตัว

☐ (5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

(1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน					
2. เมื่อเริ่มรับบริการมีการชี้แจงข้อกำหนดเกี่ยวกับงานทะเบียนพาณิชย์ให้ทราบ					
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน					
4. การดำเนินการใช้เวลาเหมาะสม ไม่นานเกินสมควร					
5. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย และเหมาะสม					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ					
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี					
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ความจำเป็นของผู้ใช้บริการแต่ละคน					
5. เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวในการให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่					
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในหน้าที่เพียงพอ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
2. มีอุปกรณ์เกี่ยวข้องที่เหมาะสม					
3. สถานที่ติดต่อมีความสะดวกสบายพอสมควร					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล

รายชื่อผู้รวบรวมข้อมูล

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ |
| 2. นายไชยณัฐ คำดี | นักวิชาการอิสระ |

สถานที่ติดต่อ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
 เลขที่ 85 ถนนมาลัยแมน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
 โทรศัพท์/โทรสาร 034-261066