



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2564

บทสรุปผู้บริหาร

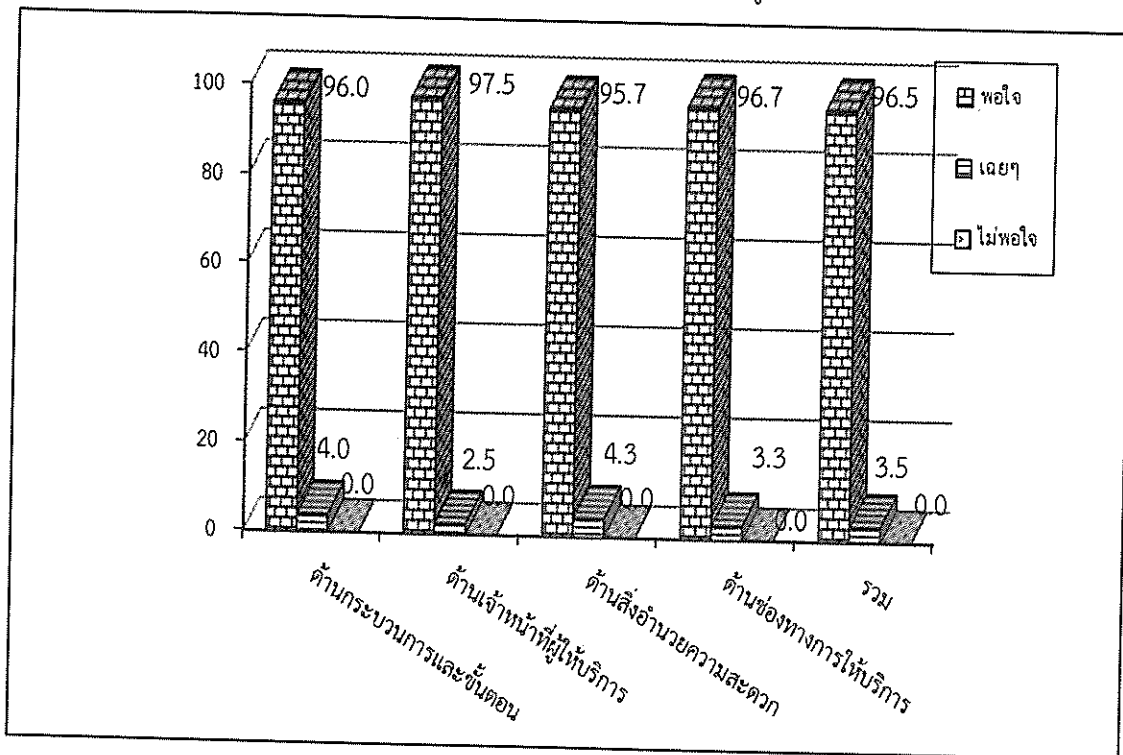
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักรราช อำเภอจักรราช จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักรราช อำเภอจักรราช จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล จักรราช ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักรราช ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักรราช ระหว่างวันที่ 11 - 12 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละเพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักรราช โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักรราช จากงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.7 และ เพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0

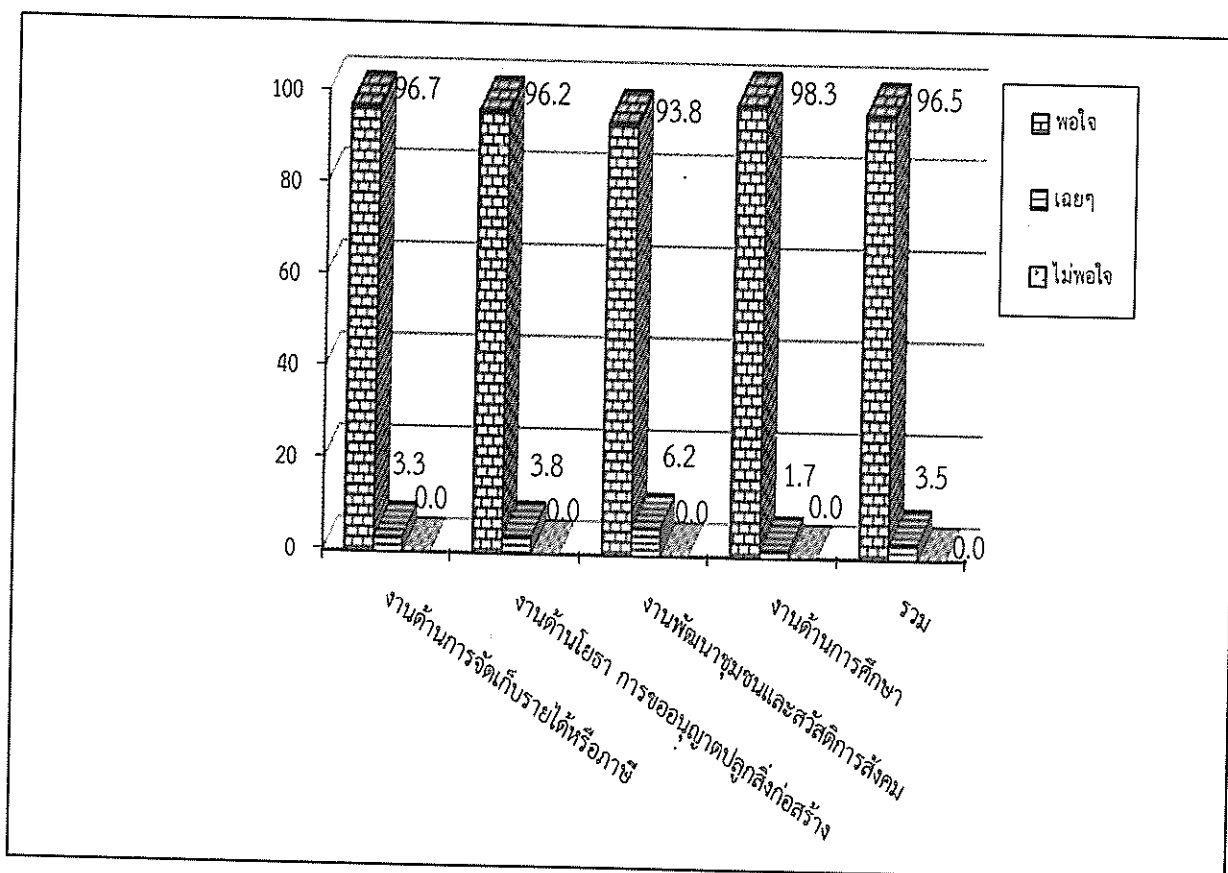
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

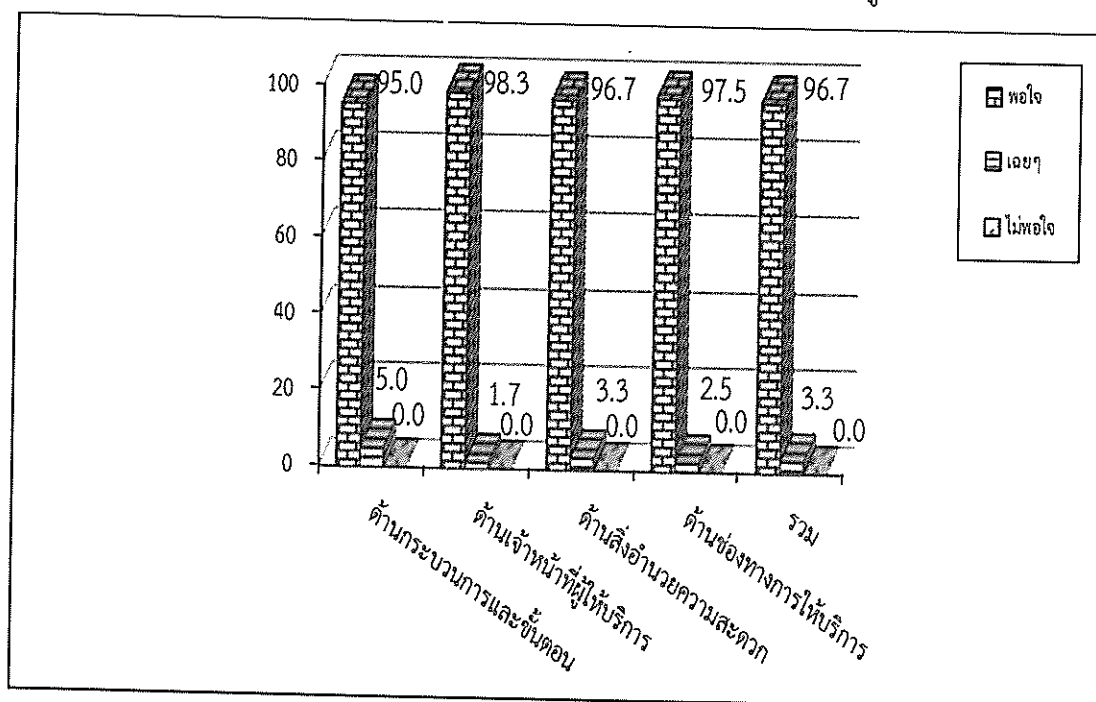


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

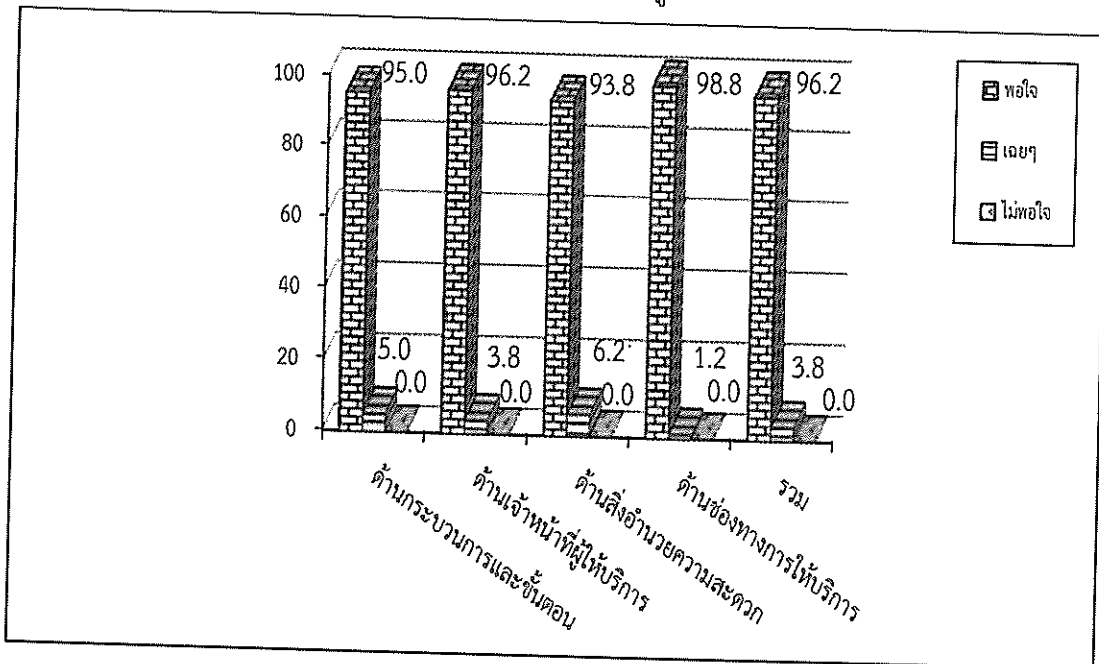
3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

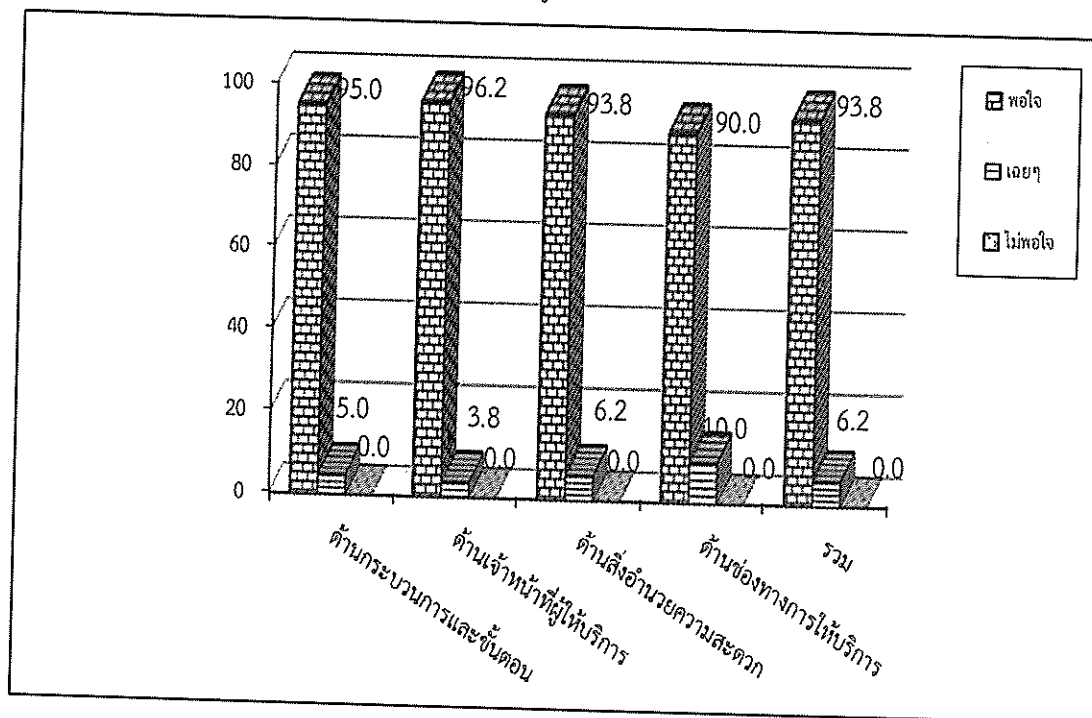
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

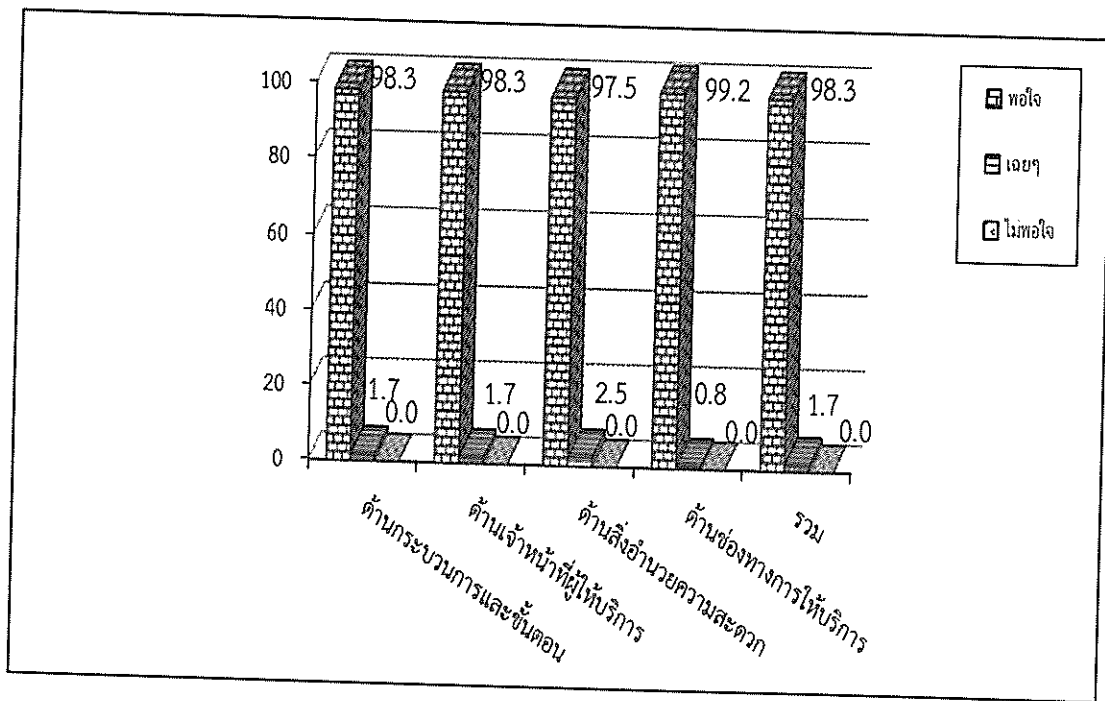
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชคิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านการศึกษา

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี อบต.ควรมีมาตรการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน ด้วยการลดภาษีตามความเหมาะสม

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรให้บริการคำแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการปลูกสิ่งก่อสร้างกับประชาชน

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพเสริมสำหรับผู้ตกงานจากภาวะโรคระบาดโควิด19

4.4 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมเรื่องความจำเป็นในการเรียนออนไลน์ในช่วงการระบาด โควิด19

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช	5
ด้านกายภาพ.....	5
การปกครองและประชากร.....	7
ภูมิประเทศและภูมิอากาศ.....	7
สภาพสังคมและเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	8
ข้อมูลด้านบริการพื้นฐาน.....	9
ทรัพยากรน้ำ.....	10
ทรัพยากรป่าไม้.....	10
สังคม การศึกษาและวัฒนธรรม.....	10
ศักยภาพในตำบล.....	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	12
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	12
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	15
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	15
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยภาพรวม.....	17
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	19
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	39
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	40
ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน.....	40
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยภาพรวม.....	41
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	41
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	46
เอกสารอ้างอิง	47
ภาคผนวก	48
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บข้อมูล	52
คณะกรรมการประเมิน	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช	13
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	16
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	18
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานจัดเก็บภาษี.....	19
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	20
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	21
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	22
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านช่องทางการให้บริการ.....	23
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	24
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	25
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	29
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	30
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา.....	34
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	35
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	36
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านช่องทางการให้บริการ.....	38

สารบัญแนกมู

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละควมพ้งพอใจของประขานที่มีต่อกรให้บริการขององค้การบริหารส่วนด้าบล จ้กราช โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
2	ร้อยละควมพ้งพอใจของประขานที่มีต่อกรให้บริการขององค้การบริหารส่วนด้าบล จ้กราช จ้าแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	18
3	ร้อยละควมพ้งพอใจของประขานที่มีต่อกรให้บริการขององค้การบริหารส่วนด้าบล จ้กราช งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี.....	19
4	ร้อยละควมพ้งพอใจของประขานที่มีต่อกรให้บริการขององค้การบริหารส่วนด้าบล จ้กราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	24
5	ร้อยละควมพ้งพอใจของประขานที่มีต่อกรให้บริการขององค้การบริหารส่วนด้าบล จ้กราช งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	29
6	ร้อยละควมพ้งพอใจของประขานที่มีต่อกรให้บริการขององค้การบริหารส่วนด้าบล จ้กราช งานด้านการศึกษา.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้

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

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

ตำบลจักราชได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตำบลจักราช เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอจักราช พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอจักราช มีพื้นที่ประมาณ 50,625 ไร่ หรือ 81.00 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 14 หมู่บ้าน ประชากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 8,250 คน โดยแยกเป็นชาย จำนวน 4,150 คน แยกเป็นหญิง จำนวน 4,100 คน จำนวนครัวเรือน 2,352 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลจักราชประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง และ 4) ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลจักราชอำเภอชุมพวง จังหวัด

หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลจักราชอำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชอำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านการศึกษา

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 11 - 12 กันยายน 2564

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช และสามารถนำไป

เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจรัลราชได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรัลราช ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช

1. ด้านกายภาพ

1.1 ประวัติความเป็นมา

ตำบลจักราช เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอจักราช เดิมตำบลขึ้นตรงกับตำบลทองหลาง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ต่อมาได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกการปกครองเป็นตำบลจักราช ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา แบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลยกฐานะจากสภาตำบลจักราช เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539

1.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

ตำบลจักราช เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอจักราช พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอจักราช มีพื้นที่ประมาณ 50,625 ไร่ หรือ 81.00 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่อื่นดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลหนองพลวง อำเภอจักราช และตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางถนนทางหลวงหมายเลข 226 ที่หนองมะค่า บริเวณพิกัด TB 197662 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวกึ่งกลางถนนทางหลวงหมายเลข 226 ถึง ถนนสายบ้านโนนคอย - ถนนทางหลวงหมายเลข 226 ห่างจากศาลาปากทางบ้านโนนคอย ทางทิศเหนือประมาณ 0.04 กิโลเมตร บริเวณพิกัด TB 212658 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกผ่านที่ดินทำไร่ ถึงถนนบ้านมาบช้าง - ถนนทางหลวงหมายเลข 226 บริเวณพิกัด TB 222659 ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร ไปตามถนน บ้านโนนคอย - บ้านมาบช้าง ถึงบริเวณพิกัด TB 237659 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามถนนบ้านโนนคอย - บ้านมาบช้าง ถึงบริเวณพิกัด TB 237658 ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามถนนบ้านมาบช้าง - หนองพฤกษ์ ถึงถนนบ้านบุ - หนองพฤกษ์ บริเวณพิกัด TB 263672 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร ไปตามถนนบ้านหนองพฤกษ์ - บ้านโคกชาด สิ้นสุดที่เขตอ่างเก็บน้ำลำฉมวก บริเวณพิกัด TB 300682 ระยะทางประมาณ 3.9 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 11.3 กิโลเมตร

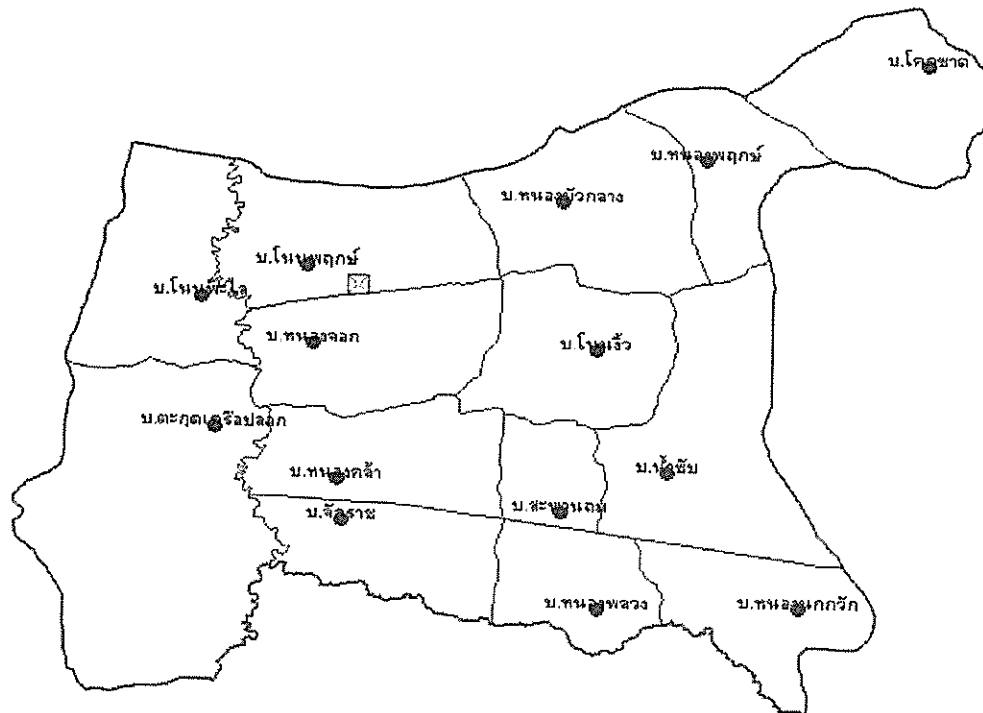
ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลลุ่มประดู่ อำเภอห้วยแถลง และตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากเขตอ่างเก็บน้ำลำฉมวก ปลายถนนบ้านหนองพฤกษ์ - บ้านโคกชาด บริเวณพิกัด TB 300682 ไปทางทิศใต้ ตามแนวเขตอ่างเก็บน้ำลำฉมวก ถึงถนนอ่างเก็บน้ำลำฉมวก - บ้านหนองพฤกษ์ บริเวณพิกัด TB 305664 ระยะทางประมาณ 2.4 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตก

ตามถนนอ่างเก็บน้ำลำฉวมก - หนองพฤกษ์ ถึงบริเวณพิกัด TB 294666 ระยะทางประมาณ 1.1 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ผ่านที่ดินทำไร่ ถึงหลักเขต บริเวณพิกัด TB 294635 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกผ่านที่ดินทำไร่ ถึงถนนบ้าน หนองพฤกษ์ - บ้านน้ำซับ บริเวณพิกัด TB 276637 ระยะทางประมาณ 1.8 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามถนนบ้านหนองพฤกษ์ - บ้านน้ำซับ ถึงจุดตัดถนนบ้านน้ำซับ-บ้านโคกพลวง บริเวณพิกัด TB 272616 ระยะทางประมาณ 2.2 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกตามถนนบ้านน้ำซับ - บ้านโคกพลวง ถึงจุดตัด บริเวณพิกัด TB 286617 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ผ่านที่ดินทำไร่ ผ่านริมห้วยหลุมยาวด้านทิศตะวันออก ถึงหลักเขตซึ่งเป็นจุดตัด บริเวณพิกัด TB 283608 ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านที่ดินทำไร่ ที่นา ถึงจุดตัดทางรถไฟสาย นครราชสีมา - อุบลราชธานี บริเวณพิกัด TB 291600 ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ ผ่านที่นา ถึงถนนทางหลวงหมายเลข 226 บริเวณพิกัด TB 291599 ระยะทางประมาณ 0.1 กิโลเมตร ไปตามแนวเขตบ้านหนองตะคลอง สิ้นสุดที่ถนนสายบ้านหนองนกแก้ว - บ้านโนนมัน สายทางทิศตะวันออกของบ้านหนองนกแก้ว บริเวณพิกัด TB 292586 ระยะทางประมาณ 1.8 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 16.1 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อดำบลหนองขาม และตำบลศรีสะเกษ อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากถนนสายบ้านหนองนกแก้ว - บ้านโนนมัน สายทางทิศตะวันออก ของบ้านหนองนกแก้ว บริเวณพิกัด TB 292586 ไปทางทิศเหนือตามถนนสายบ้านหนองนกแก้ว - บ้านโนนมัน บริเวณพิกัด TB 290587 ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกผ่านที่นา ถึงถนนบ้านโนนมัน - หนองนกแก้ว สายทางทิศตะวันตกของบ้านหนองนกแก้ว บริเวณพิกัด TB 282585 ระยะทางประมาณ 0.9 กิโลเมตร ผ่านที่นาถึงหลักเขตที่ห้วยลึก บริเวณพิกัด TB 275585 ระยะทางประมาณ 0.7 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตามแนวกึ่งกลางห้วยลึก ถึงลำน้ำจักราช บริเวณพิกัด TB 213602 ระยะทางประมาณ 7.3 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามแนวกึ่งกลางลำน้ำจักราช สิ้นสุดที่ท่าวังชะเอม บริเวณพิกัด TB 203578 ระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 12.6 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลท่าช้าง อำเภอลำดวนและอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากท่าวังชะเอม กึ่งกลางลำน้ำจักราช บริเวณพิกัด TB 203578 ไปทางทิศเหนือตามแนวกึ่งกลางถนนรอบป่าสงวนแห่งชาติหนองเต็ง - จักราช ถึงถนนรอบป่าสงวนแห่งชาติหนองเต็ง - จักราช-บ้านหนองมโนรมย์ บริเวณพิกัด TB 203584 ระยะทางประมาณ 0.6 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกตามถนนรอบป่าสงวนแห่งชาติหนองเต็ง - จักราช - บ้านหนองมโนรมย์ ถึงถนนสายบ้านโนนแก้วดิน - บ้านหนองมโนรมย์ บริเวณพิกัด TB 186582 ระยะทางประมาณ 1.7 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามถนนรอบป่าสงวนแห่งชาติหนองเต็ง - จักราช - บ้านหนองมโนรมย์ ถึงกึ่งกลางเนินของทางรถไฟสาย นครราชสีมา - อุบลราชธานี บริเวณพิกัด TB 170614 ระยะทางประมาณ 3.7 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกตามจุดกึ่งกลางทางรถไฟสายนครราชสีมา - อุบลราชธานี ถึงแนวเขตบ้านหนองสะแก บริเวณพิกัด TB 178613 ระยะประมาณ 0.8 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามถนนสายบ้านหนองสะแก -บ้าน

โนนพะไล ถึงถนนสายบ้านโนนพะไล – บ้านหนองบัวตะแบง บริเวณพิกัด TB 188646 ระยะทางประมาณ 3.4 กิโลเมตร ผ่านหนองหญ้าคาด้านทิศเหนือ หนองบัว หนองมะค่าทางทิศตะวันตก สิ้นสุดที่กึ่งกลางถนนทางหลวงหมายเลข 226 บริเวณพิกัด TB 197662 ระยะทางประมาณ 2.1 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 12.3 กิโลเมตร



แผนที่ตำบลจันทรราช

2. การปกครองและประชากร

ตำบลจันทรราช ได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 แบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,352 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น 8,250 คน โดยแบ่งเป็น ชาย 4,150 คน และ หญิง 4,100 คน มีจำนวนประชากรและครัวเรือน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหนองคล้า	จำนวนครัวเรือน 71 ครัวเรือน	จำนวนประชากร 76 คน
หมู่ที่ 2 บ้านโนนพฤษภ	จำนวนครัวเรือน 261 ครัวเรือน	จำนวนประชากร 826 คน
หมู่ที่ 3 บ้านตะกุดเครือปลอก	จำนวนครัวเรือน 330 ครัวเรือน	จำนวนประชากร 1,220 คน
หมู่ที่ 4 บ้านจันทรราช	จำนวนครัวเรือน 282 ครัวเรือน	จำนวนประชากร 446 คน
หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวกลาง	จำนวนครัวเรือน 270 ครัวเรือน	จำนวนประชากร 1,134 คน
หมู่ที่ 6 บ้านโคกชาติ	จำนวนครัวเรือน 56 ครัวเรือน	จำนวนประชากร 218 คน
หมู่ที่ 7 บ้านหนองนกกวัก	จำนวนครัวเรือน 244 ครัวเรือน	จำนวนประชากร 957 คน

หมู่ที่ 8 บ้านหนองพลวง	จำนวนครัวเรือน	214 ครัวเรือน	จำนวนประชากร	756	คน
หมู่ที่ 9 บ้านหนองพุกษ์	จำนวนครัวเรือน	136 ครัวเรือน	จำนวนประชากร	502	คน
หมู่ที่ 10 บ้านหนองจอก	จำนวนครัวเรือน	245 ครัวเรือน	จำนวนประชากร	814	คน
หมู่ที่ 11 บ้านน้ำซับ	จำนวนครัวเรือน	88 ครัวเรือน	จำนวนประชากร	371	คน
หมู่ที่ 12 บ้านสะพานถม	จำนวนครัวเรือน	95 ครัวเรือน	จำนวนประชากร	393	คน
หมู่ที่ 13 บ้านโนนจั่ว	จำนวนครัวเรือน	54 ครัวเรือน	จำนวนประชากร	202	คน
หมู่ที่ 14 บ้านโนนพะไล	จำนวนครัวเรือน	146 ครัวเรือน	จำนวนประชากร	335	คน

3. ภูมิประเทศและภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ โดยหลักทั่วไปตำบลจักราช มี 2 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. ด้านตะวันตกของตำบลจักราช มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม น้ำท่วมในฤดูฝน
2. ส่วนพื้นที่ตอนกลางลาดต่ำลงไปด้านทิศตะวันออกและทิศเหนือ ทำให้มีลำน้ำธรรมชาติ

ไหลผ่าน

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไป มีลักษณะเช่นเดียวกับสภาพภูมิอากาศของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งเป็น 3 ฤดูดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือน กุมภาพันธ์-พฤษภาคม อากาศค่อนข้างร้อนมาก อุณหภูมิประมาณ 35-40 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือน มิถุนายน-กันยายน ปริมาณฝนที่ตกได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และพายุดีเปรสชัน

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือน ตุลาคม-มกราคม อากาศค่อนข้างหนาวเย็น อุณหภูมิต่ำสุดประมาณเดือนมกราคม อุณหภูมิประมาณ 15-20 องศาเซลเซียส โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

4. สภาพสังคมและเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล

สภาพทางสังคม ประชากรตำบลจักราช ร้อยละ 99.76 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 0.23 นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.01 นับถือศาสนาอิสลาม ระดับความสุขเฉลี่ยรวมของประชากรตำบลจักราช อยู่ที่ 8.20 หนึ่งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ยังมีครัวเรือนที่ครัวเรือนมีสภาพที่อยู่อาศัยไม่มั่นคงถาวร จำนวน 17 หลัง ครัวเรือนที่ไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย 30 ครัวเรือน ประชาชนดื่มสุร่า จำนวน 506 คน ที่ติดสุร่า จำนวน 41 คน ประชาชนสูบบุหรี่ จำนวน 795 คน ประชาชนที่ติดสารเสพติดร้ายแรง จำนวน 5 คน ประชาชนที่เสียชีวิตจากโรคมะเร็ง จำนวน 7 คน เสียชีวิตด้วยโรคเบาหวาน

จำนวน 8 คน โรคความดัน จำนวน 4 คน โรคหัวใจ จำนวน 3 คน ประชาชนเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง จำนวน 19 คน ประชากรที่มีอาการทางจิต จำนวน 16 คน เด็กอายุ 6- 15 ปี ที่ไม่สามารถเข้าศึกษาต่อตามภาคบังคับได้ จำนวน 11 คน เด็ก อายุ 6 – 15 ปี ที่ออกเรียนกลางคันในภาคการศึกษาบังคับ จำนวน 8 คน ประชาชนได้รับอุบัติเหตุจากยานพาหนะในรอบปีที่ผ่านมา จำนวน 16 คน ประชาชนที่ประสบสาธารณภัย (ภัยธรรมชาติ) จำนวน 32 คน สถานที่ที่ไม่เหมาะสมในท้องถิ่น ร้านคาราโอเกะ จำนวน 9 แห่ง ร้านเกม จำนวน 3 แห่ง เด็กถูกทอดทิ้ง (เด็กที่พ่อแม่ทอดทิ้งให้อยู่กับญาติหรือบุคคลอื่น เช่นปู่ ย่า ตา ยาย น้ำ ออ) โดยพ่อแม่ไม่ให้การเลี้ยงดูเอาใจใส่ในเรื่องอาหาร ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า ยารักษาโรค การศึกษา หรือการส่งเสียเงินทองค่าใช้จ่ายในการดูแลเด็ก จำนวน 7 คน เด็กที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมและพบเห็นได้ในที่สาธารณะ ได้แก่ ต้มเครื่องต้มที่มีแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ และติดสารเสพติดร้ายแรง จำนวน 7 คน มั่วสุมและทำความรำคาญให้ชาวบ้าน จำนวน 3 คน ติดเกมและเล่นการพนันต่างๆ จำนวน 4 คน เด็กที่ตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรไม่พร้อมในการเลี้ยงบุตร จำนวน 2 คน ครอบครัวหย่าร้าง จำนวน 17 ครอบครัว สตรีที่มีรายได้น้อยขาดแคลนทุนประกอบอาชีพ จำนวน 7 คน ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 812 คน คนพิการที่ได้รับเบี้ยยังชีพ 290 คน

ด้านรายได้ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รายได้ส่วนใหญ่มาจากภาคเกษตร รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยของประชาชนตำบลจักราช อยู่ที่ 230,727 บาท รายได้บุคคลเฉลี่ย 64,266 บาท

ด้านการศึกษา ประชากรในพื้นที่จบการศึกษาภาคบังคับ ร้อยละ 14.3 และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 8.85 อนุปริญญา ร้อยละ 1.27 ปริญญาตรี ร้อยละ 4.21 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.19 ของประชากรทั้งหมด

5. ข้อมูลด้านบริการพื้นฐาน

ด้านคมนาคม

มีเส้นทางที่สำคัญคือ

1. ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2162 เชื่อมกับทางหลวงจังหวัด 224 ผ่านอำเภอจักราช ถึงอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
2. ถนนลาดยาง ของ รพช.ที่ถ่ายโอนมาให้ อบต. จากบ้านโนนพฤษภูมิ หมู่ที่ 2 ผ่านบ้านหนองบัวกลาง หมู่ที่ 5 บ้านหนองพฤษภูมิ หมู่ที่ 9 และเชื่อมกับบ้านโคกชาติ หมู่ที่ 6 ตำบลจักราช อำเภอจักราช
3. ถนนลาดยาง เชื่อมทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2162 ผ่านตำบลศรีละกอ ตำบลสีสุก และอำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา
4. ทางรถไฟ เชื่อมการคมนาคม ระหว่างกรุงเทพฯ ผ่านตำบลจักราช ถึง จังหวัดอุบลราชธานี

ด้านสาธารณูปโภค

1. ไฟฟ้า ตำบลจักรราชมีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุกครัวเรือน
2. ท่อกระจายข่าว ตำบลจักรราชมีการติดตั้งท่อกระจายข่าวครบทุกหมู่บ้าน
3. โทรศัพท์สาธารณะ มีไม่ครบทุกหมู่บ้าน

6. ทรัพยากรน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ตำบลจักรราช มีลำน้ำไหลผ่าน 2 สาย คือ

1. ลำจักรราช
2. ลำห้วยลึก

แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น

1. ฝายบ้านหนองจอก
2. อ่างเก็บน้ำลำฉมวก
3. ฝายประชาอาสา จำนวน 2 แห่งได้แก่
 - 3.1 ฝายประชาอาสากองบ้านตะกุดเครือปลอก
 - 3.2 ฝายประชาอาสาลำห้วยลึก
4. คลองส่งน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก บ้านหนองจอก

นอกจากนี้จะเป็นลักษณะสระน้ำสาธารณะหมู่บ้าน เพื่อประโยชน์ใช้สอยประจำหมู่บ้านซึ่งกระจัดกระจายทั่วไป

7. ทรัพยากรป่าไม้

ลักษณะและสภาพป่าไม้ในเขตตำบลจักรราช เดิมมีสภาพป่าเป็นป่าเต็งรัง และเป็นป่าสงวนแห่งชาติท่าช้าง หินดาด แต่ปัจจุบัน สภาพป่าได้กลายเป็นพื้นที่เกษตรกรรม และที่อยู่อาศัย เนื่องจากมีการบุกรุกของมนุษย์ แต่ยังไม่ได้ยกเลิกสภาพป่า ฉะนั้นราษฎรส่วนใหญ่จึงไม่มีเอกสารสิทธิในที่ดินทำกิน

8. สังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง

1. โรงเรียนบ้านหนองบัวกลาง
2. โรงเรียนบ้านโนนพุกักษ์
3. โรงเรียนบ้านหนองนกแก้ว
4. โรงเรียนหนองพลวงวิทยา

5. โรงเรียนบ้านตะกุดเครือปลอก
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช
ศาสนาและวัฒนธรรม

วัด 7 แห่ง

1. วัดตะกุดเครือปลอก
2. วัดหนองพลวง
3. วัดหนองบัวกลาง
4. วัดหนองนกแก้ว
5. วัดหนองพฤษ์
6. วัดป่าหนองจอก
7. วัดน้ำซับ

9. ศักยภาพในตำบล

กระบวนการบริหารงานบุคคล

- (1) กำนัน 1 คน /ผู้ใหญ่บ้าน 13 คน
- (2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช 28 คน
- (3) คณะผู้บริหาร 4 คน
- (4) พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง 39 คน
 - สำนักปลัด จำนวน 16 คน
 - กองคลัง จำนวน 7 คน
 - กองช่าง จำนวน 6 คน
 - ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 5 คน

(5) ระดับการศึกษาของบุคลากร

ปริญญาโท	จำนวน	10	คน
ปริญญาตรี	จำนวน	17	คน
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	จำนวน	-	คน
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	จำนวน	2	คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	2	คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	-	คน
ประถมศึกษา	จำนวน	5	คน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำนวน 14 หมู่ จำนวนประชากร 8,250 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลค้างนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 382 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณและกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรค้างนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (8,250 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกหมู่บ้านจำนวน 10 หมู่บ้าน จากทั้งหมด 14 หมู่บ้าน สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 2 บ้านโนนพฤษดิ์	826	40
หมู่ที่ 3 บ้านตะกุดเครือปลอก	1,220	50
หมู่ที่ 4 บ้านจักราช	446	40
หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวกลาง	1,134	50
หมู่ที่ 7 บ้านหนองนกแก้ว	957	50
หมู่ที่ 8 บ้านหนองพลวง	756	40
หมู่ที่ 9 บ้านหนองพฤษดิ์	502	30
หมู่ที่ 10 บ้านหนองจอก	814	40
หมู่ที่ 11 บ้านน้ำซับ	371	30
หมู่ที่ 12 บ้านสะพานถม	393	30
	รวม	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 11 – 12 กันยายน 2564

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ นั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/องค์การบริหารส่วน จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
ไม่เกินร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบ คำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชโดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จากงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.7 และ เพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0 รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

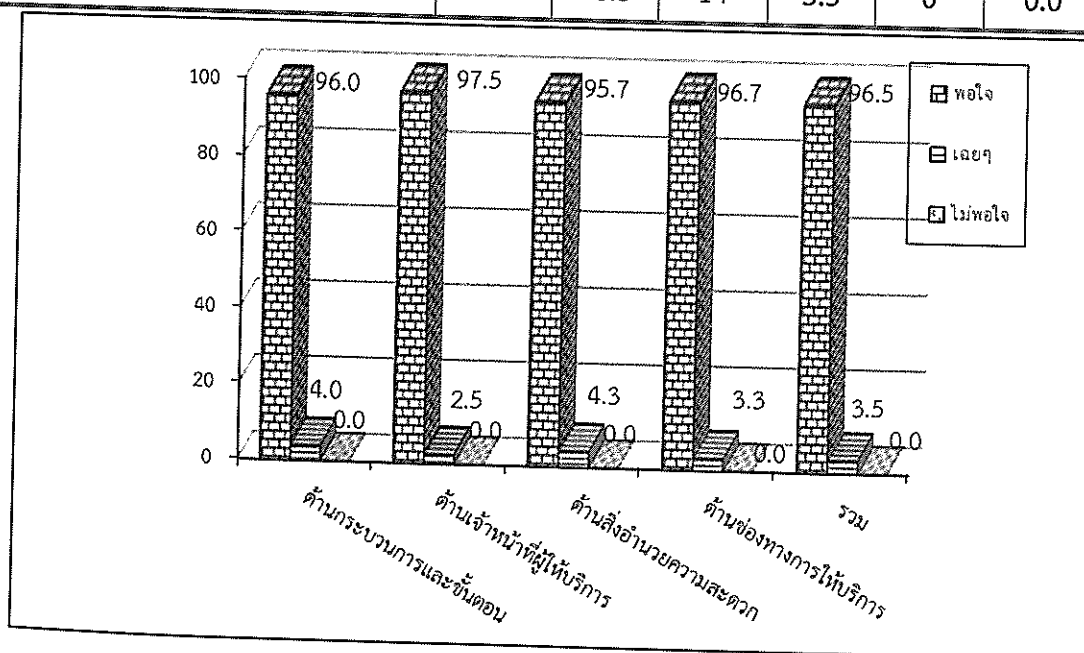
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	177	44.3
	หญิง	223	55.7
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	12	3.0
	18-30 ปี	14	3.5
	31-45 ปี	101	25.2
	46-60 ปี	257	64.3
	61 ปีขึ้นไป	16	4.0
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	23	5.7
	ประถมศึกษา	172	43.0
	มัธยมศึกษา	119	29.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	46	11.5
	ปริญญาตรี	34	8.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	3.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	4.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	35	8.7
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	76	19.0
	นักเรียน/นักศึกษา	14	3.5
	รับจ้างทั่วไป	96	24.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	39	9.8
	เกษตรกร	100	25.0
	ว่างงาน	9	2.3
	อื่นๆ	1	0.2
	งานที่มาใช้ บริการ	งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	120
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		80	20.0
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		80	20.0
งานด้านการศึกษา		120	30.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชโดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	384	96.0	16	4.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	390	97.5	10	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	383	95.7	17	4.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	387	96.7	13	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	386	96.5	14	3.5	0	0.0

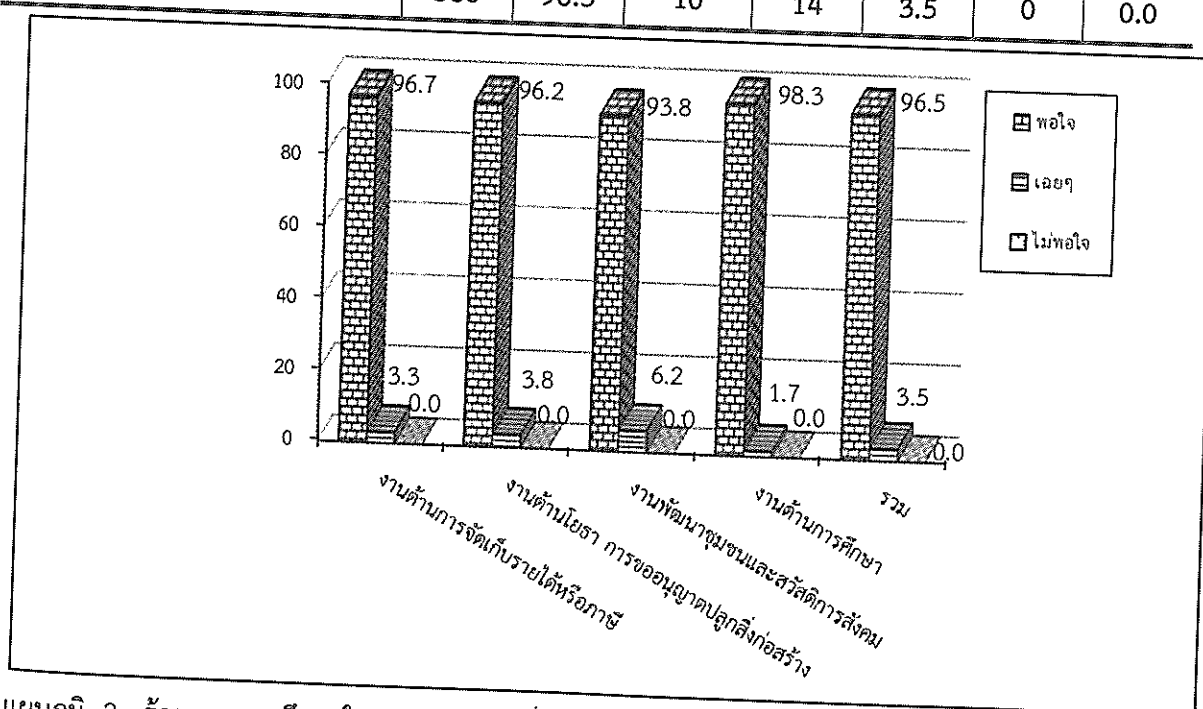


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	116	96.7	10	4	3.3	0	0.0
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	75	93.8	9	5	6.2	0	0
งานด้านการศึกษา	118	98.3	10	2	1.7	0	0.0
รวม	386	96.5	10	14	3.5	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

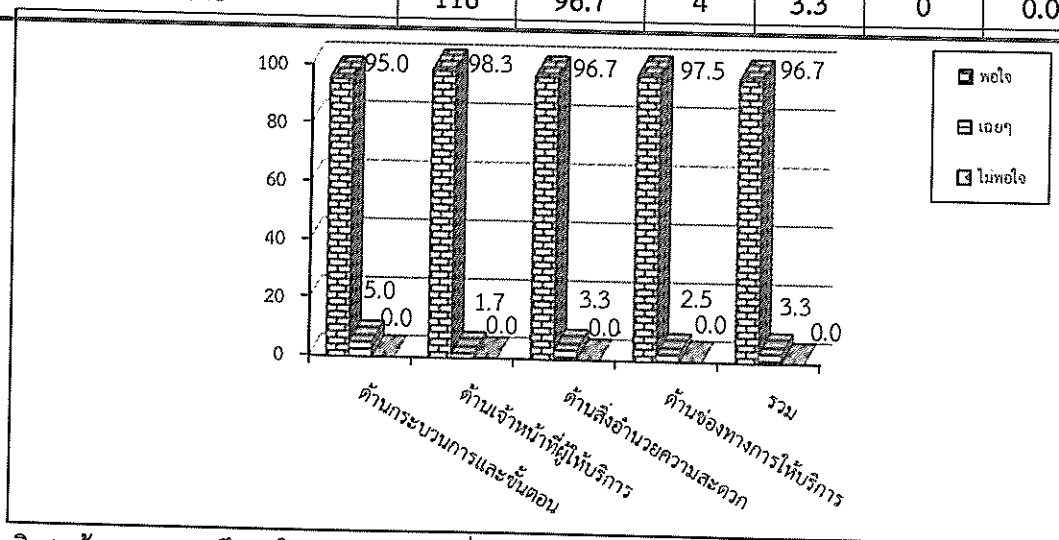
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชจำแนกตามงาน ที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	114	95.0	6	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

3.1.2 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	111	92.5	9	7.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	112	93.3	8	6.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	116	96.7	4	3.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	114	95.0	6	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	112	93.3	8	6.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านช่องทางการให้บริการ

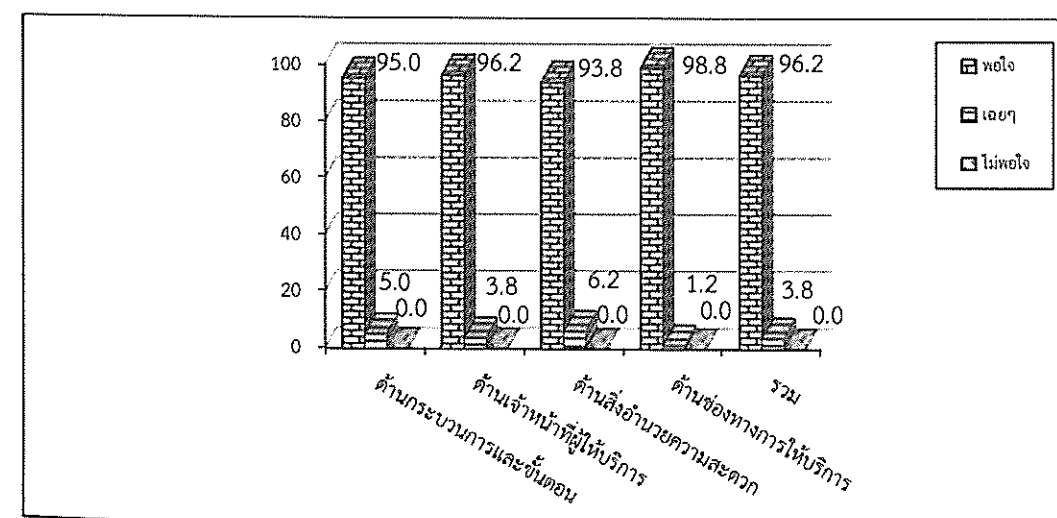
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.8	5	6.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	73	91.3	7	3.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	95.0	4	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	5	6.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้าน ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านช่องทางการให้บริการ

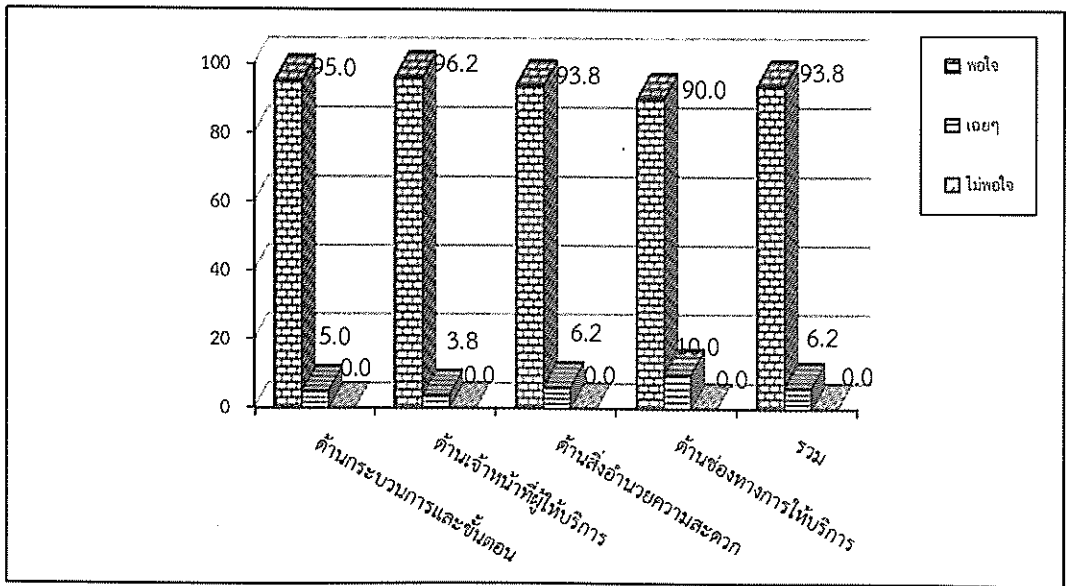
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	79	98.8	1	1.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.8	1	1.2	0	0.0

3.3 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชคิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับรายละเอียด ดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.8	5	6.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	5	6.2	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	73	91.3	7	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ ความสะดวก รวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ ความสะดวก รวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 97.5 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	71	88.8	9	11.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	5	6.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านช่องทางการให้บริการ

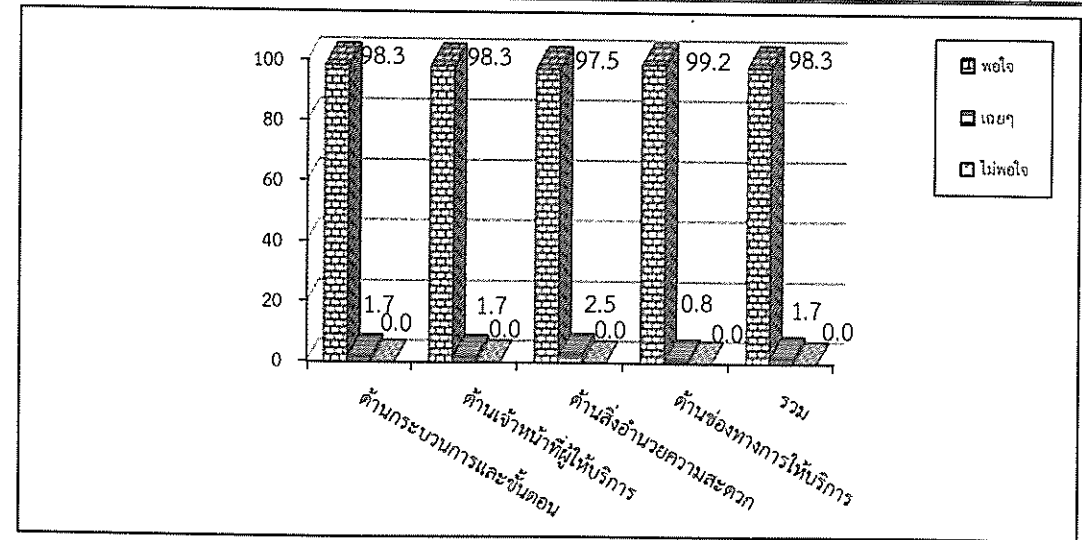
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	71	88.8	9	11.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	72	90.0	8	10.0	0	0.0

3.4 งานด้านการศึกษา

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชคิดเป็น ร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลจักราช งานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา

3.4.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 16 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	117	97.5	3	2.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	119	99.2	1	0.8	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี อบต.ควรมีมาตรการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน ด้วยการลดภาษีตามความเหมาะสม

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรให้บริการคำแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการปลูกสิ่งก่อสร้างกับประชาชน

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพเสริมสำหรับผู้ตกงานจากภาวะโรคระบาดโควิด19

4.4 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมเรื่องความจำเป็นในการเรียนออนไลน์ในช่วงการระบาด โควิด19

บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล จักราช ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ระหว่างวันที่ 11-12 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จากงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.7 และ เพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำแนกตามงาน ที่ให้บริการ

3.1 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช คิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้าน ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.3 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชคิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.3.2 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 97.5 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.8 ตามลำดับ

3.4 งานด้านการศึกษา

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราชพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลจักราชคิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การ บริหารส่วนตำบลจักราชด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การ บริหารส่วนตำบลจักราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อ พิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความ สุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราชด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี อบต.ควรมีมาตรการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน ด้วยการลดภาษีตามความเหมาะสม

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรให้บริการคำแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการปลูกสิ่งก่อสร้างกับประชาชน

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพเสริมสำหรับผู้ตกงานจากภาวะโรคระบาดโควิด19

4.4 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมเรื่องความจำเป็นในการเรียนออนไลน์ในช่วงการระบาด โควิด19

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช . (2564). ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2563). การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2562). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

