



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

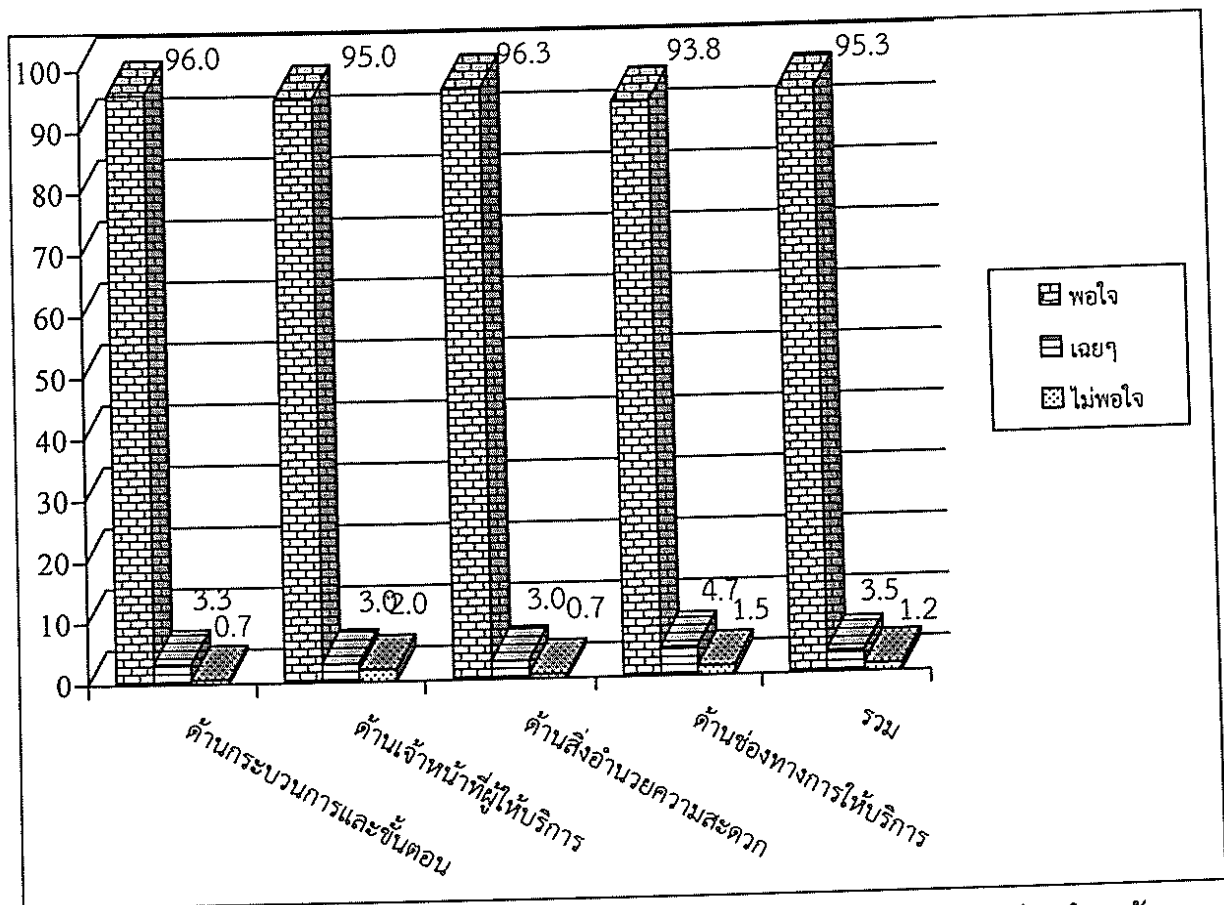
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักรราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักรราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจักรราช ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักรราช ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักรราช ระหว่างวันที่ 19-20 สิงหาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักรราช โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลจักรราช พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 และเพศชาย ร้อยละ 46.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.7 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.5

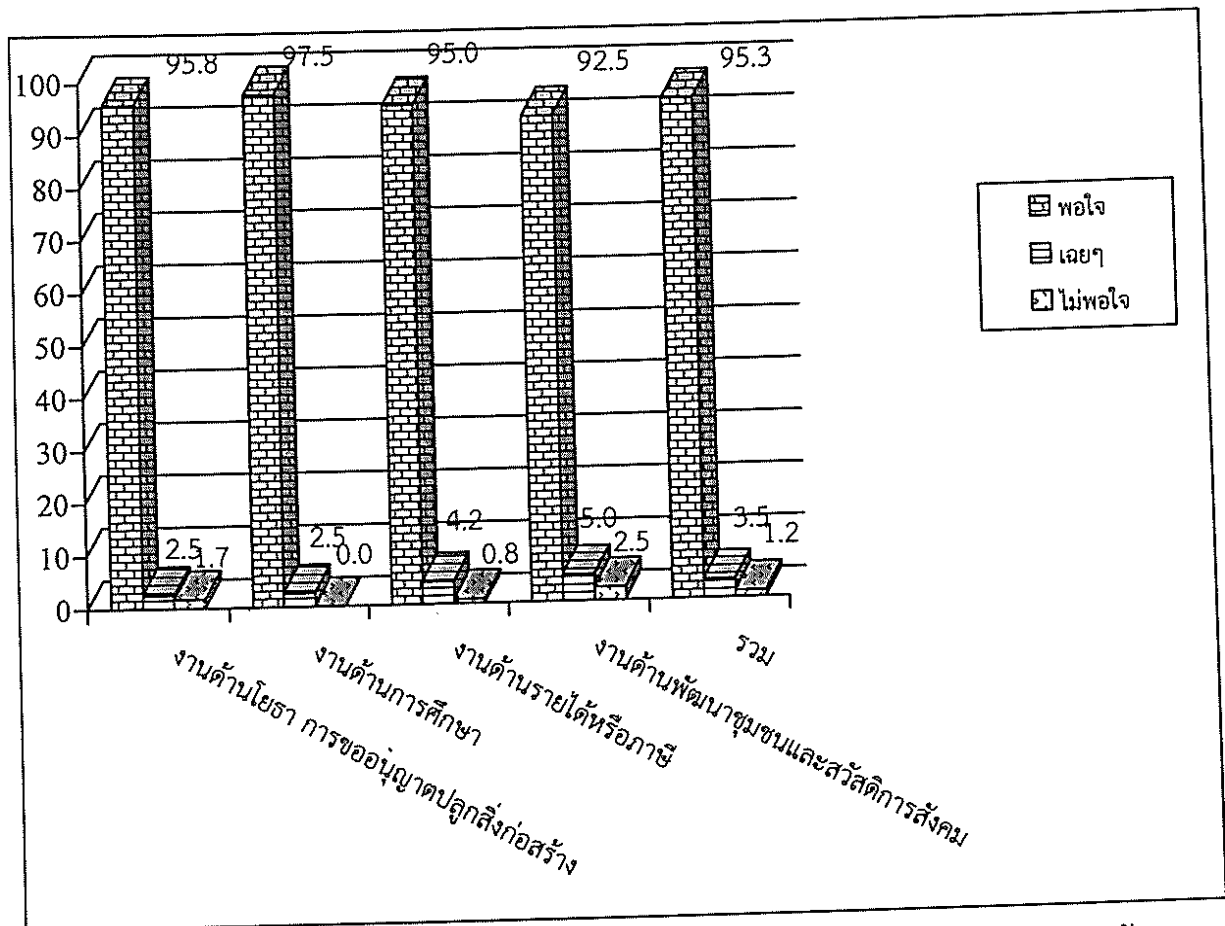
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

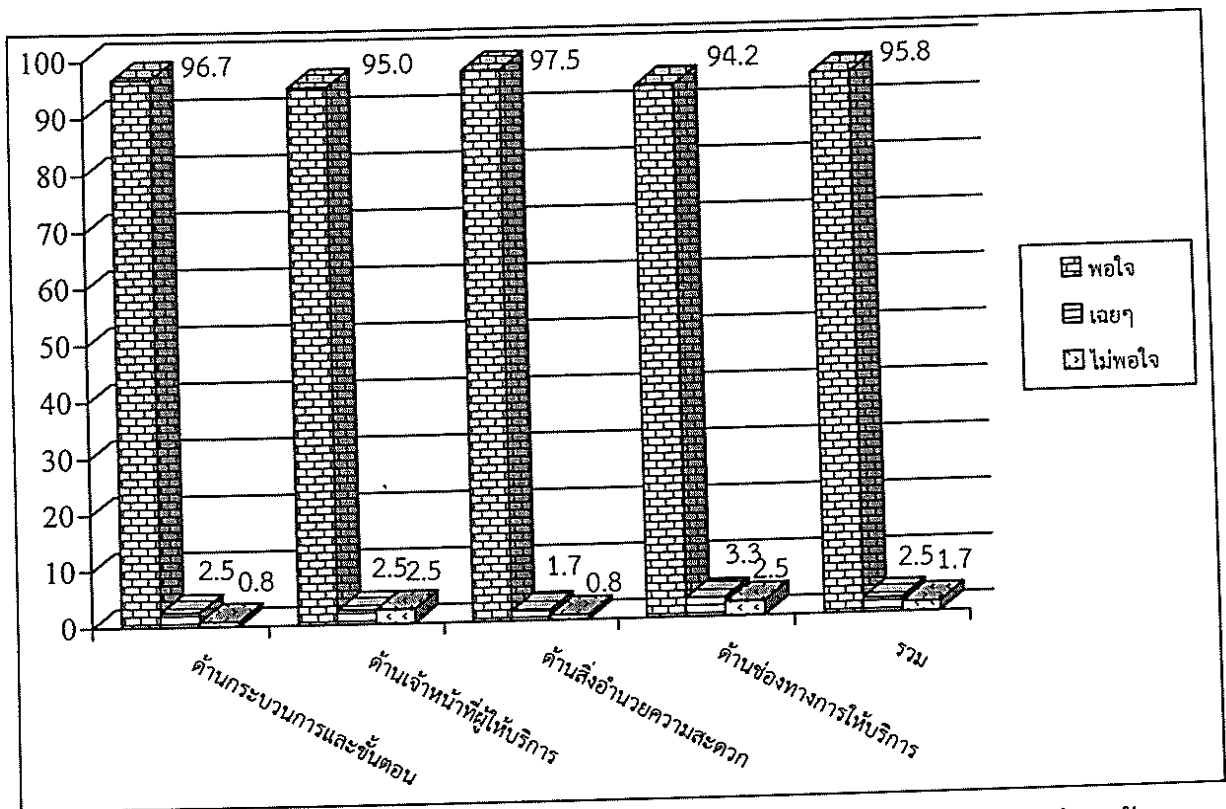


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

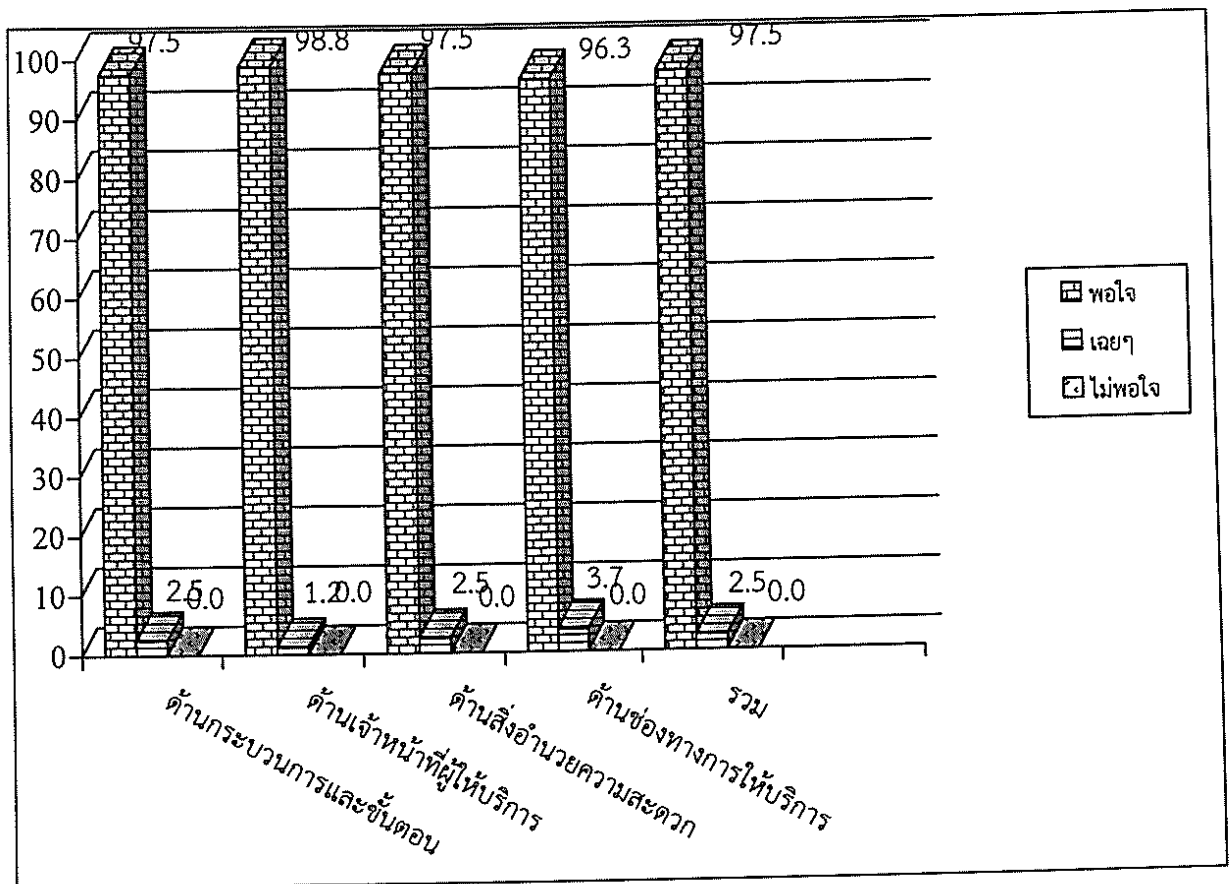
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

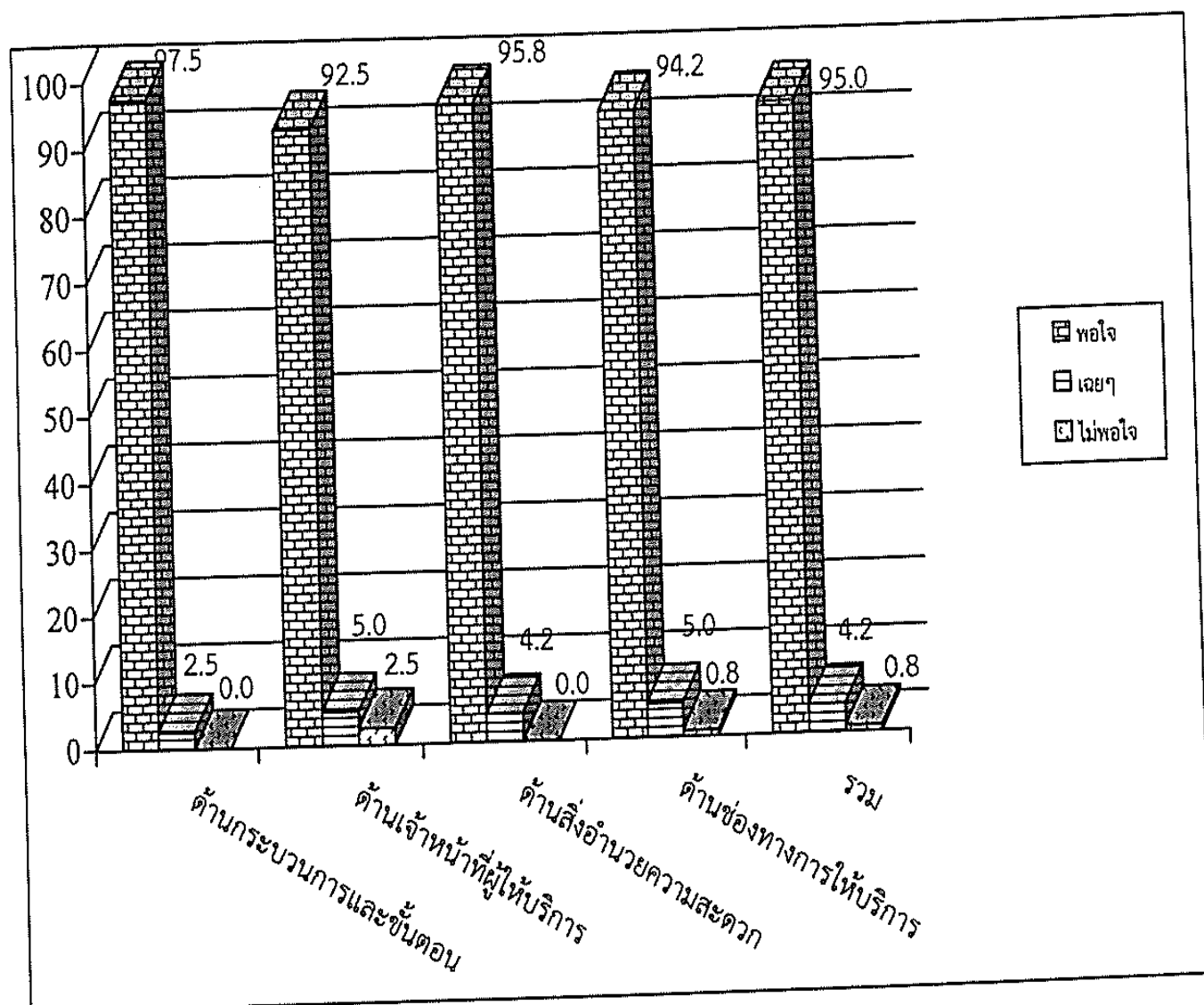
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

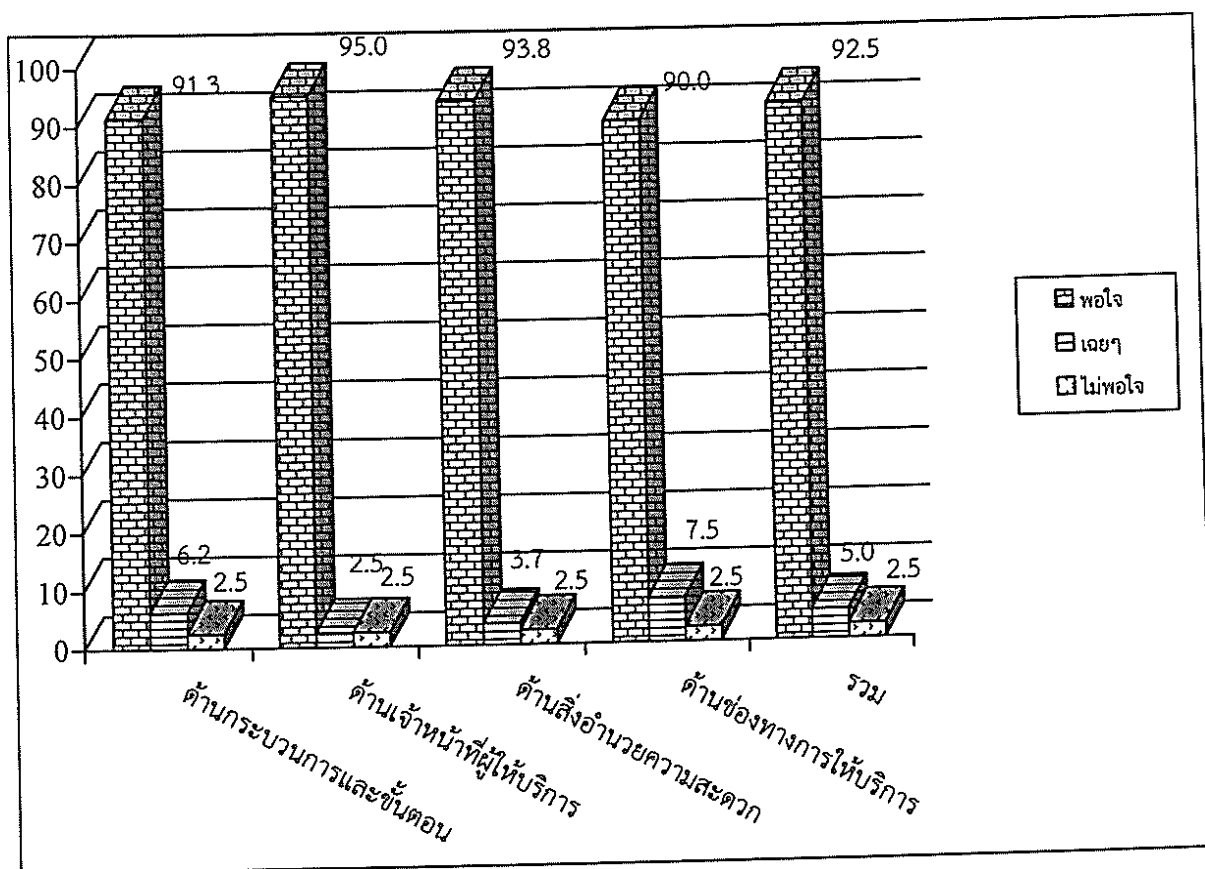
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการสื่อสารและให้ความรู้ ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างหลากหลายรูปแบบทั้งเสียงตามสาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม เป็นต้น

4.2 งานด้านการศึกษาควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชนในเชิงส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับชุมชนได้

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการแจ้งรายละเอียดในการเก็บภาษีแต่ละครั้งเพื่อประชาชน ได้ทราบข้อมูล

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีบริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้ไม่สามารถมารับบริการได้เองและควรมีกิจกรรมสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ที่เหมาะสมกับวัย

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช	4
สภาพทั่วไป.....	4
การปกครองและประชากร.....	6
ภูมิประเทศและภูมิอากาศ.....	7
สภาพสังคมและเศรษฐกิจ.....	7
ข้อมูลด้านบริการพื้นฐาน.....	8
ทรัพยากรน้ำ.....	8
ทรัพยากรป่าไม้.....	9
สังคม การศึกษา และวัฒนธรรม.....	9
ศักยภาพในตำบล.....	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	12
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	12
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	15
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	15
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช	
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช	
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	19
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	38
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	39
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	39
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช	
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	39
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช	
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	40
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	44
เอกสารอ้างอิง	45
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	53

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช.....	13
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	16
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	18
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน	19
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	20
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	21
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	22
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	23
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	24
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	25
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน	29
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	30
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน	34
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	35
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	36
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	38

สารบัญแนภูมิ

แนภูมิ	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	18
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	19
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านการศึกษา.....	24
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านรายได้หรือภาษี.....	29
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไข ปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันทั่วถึง โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย กึกผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลจักราช เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอจักราช เดิมตำบลขึ้นตรงกับตำบลทองหลาง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ต่อมาได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกการปกครองเป็นตำบลจักราช ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา แบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ยกฐานะจากสภาตำบลจักราช เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ตำบลจักราช เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอจักราช พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอจักราช มีพื้นที่ประมาณ 50,625 ไร่ หรือ 81.00 ตารางกิโลเมตร ประชากรตำบลจักราชนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.76 ศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.23 และศาสนาอิสลาม ร้อยละ 0.01 ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช แบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองคล้า, หมู่ที่ 2 บ้านโนนพฤษ, หมู่ที่ 3 บ้านตะกุดเครือปลอก, หมู่ที่ 4 บ้านจักราช, หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวกลาง, หมู่ที่ 6 บ้านโคกชาด, หมู่ที่ 7 บ้านหนองนกแก้ว, หมู่ที่ 8 บ้านหนองพลวง, หมู่ที่ 9 บ้านหนองพฤษ, หมู่ที่ 10 บ้านหนองจอก, หมู่ที่ 11 บ้านน้ำซับ, หมู่ที่ 12 บ้านสะพานถม, หมู่ที่ 13 บ้านโนนจั่ว และหมู่ที่ 14 บ้านโนนพะไล มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,250 คน แยกเป็นชาย 4,150 คน หญิง 4,100 คน และจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,352 ครัวเรือน โดยมีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง และ 4) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 19-20 สิงหาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา

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

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 ไปตามถนนบ้านโนนคอย - บ้านมาบช้าง ถึงบริเวณพิกัด TB 237659 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามถนนบ้านโนนคอย - บ้านมาบช้าง ถึงบริเวณพิกัด TB 237658 ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามถนนบ้านมาบช้าง - หนองพูกษ์ ถึงถนนบ้านบุ - หนองพูกษ์ บริเวณพิกัด TB 263672 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร ไปตามถนนบ้านหนองพูกษ์ - บ้านโคกชาด สิ้นสุดที่เขตอ่างเก็บน้ำลำฉมวก บริเวณพิกัด TB 300682 ระยะทางประมาณ 3.9 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 11.3 กิโลเมตร

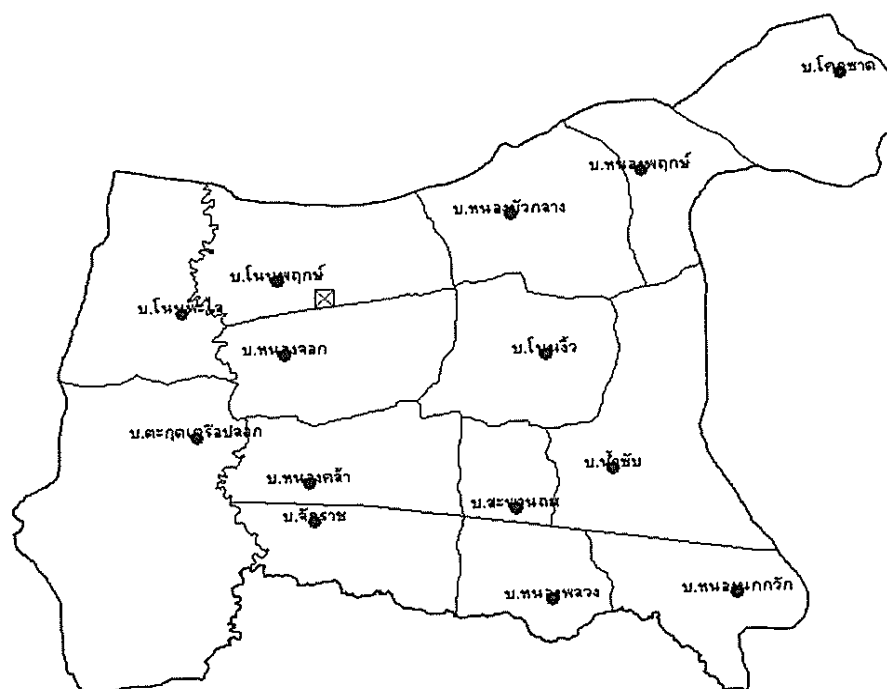
ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลทุ่งปรingue อำเภอห้วยแถลง และตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากเขตอ่างเก็บน้ำลำฉมวก ปลายถนนบ้านหนองพูกษ์ - บ้านโคกชาด บริเวณพิกัด TB 300682 ไปทางทิศใต้ ตามแนวเขตอ่างเก็บน้ำลำฉมวก ถึงถนนอ่างเก็บน้ำลำฉมวก - บ้านหนองพูกษ์ บริเวณพิกัด TB 305664 ระยะทางประมาณ 2.4 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกตามถนนอ่างเก็บน้ำลำฉมวก - หนองพูกษ์ ถึงบริเวณพิกัด TB 294666 ระยะทางประมาณ 1.1 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ผ่านที่ดินทำไร่ ถึงหลักเขตบริเวณพิกัด TB 294635 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกผ่านที่ดินทำไร่ ถึงถนนบ้านหนองพูกษ์ - บ้านน้ำซับ บริเวณพิกัด TB 276637 ระยะทางประมาณ 1.8 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามถนนบ้านหนองพูกษ์ - บ้านน้ำซับ ถึงจุดตัดถนนบ้านน้ำซับ-บ้านโคกพลวง บริเวณพิกัด TB 272616 ระยะทางประมาณ 2.2 กิโลเมตร ไป

ทางทิศตะวันออกตามถนนบ้านน้ำซับ - บ้านโคกพลวง ถึงจุดตัดบริเวณพิกัด TB 286617 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ผ่านที่ดินทำไร่ ผ่านริมห้วยหลุมยาวด้านทิศตะวันออก ถึงหลักเขตซึ่งเป็นจุดตัด บริเวณพิกัด TB 283608 ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านที่ดินทำไร่ ที่นา ถึงจุดตัดทางรถไฟสายนครราชสีมา - อุบลราชธานี บริเวณพิกัด TB 291600 ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ ผ่านที่นาถึงถนนทางหลวงหมายเลข 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 และตำบลศรีละกอ อำเภอจักราช 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 ตามแนวกิ่งกลางห้วยลึก ถึงลำน้ำจักราช บริเวณพิกัด TB 213602 ระยะทางประมาณ 7.3 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามแนวกิ่งกลางลำน้ำจักราช สิ้นสุดที่ท่าวังชะเอน บริเวณพิกัด TB 203578 ระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 12.6 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ และตำบลทองหลาง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากท่าวังชะเอน กิ่งกลางลำน้ำจักราช บริเวณพิกัด TB 203578 ไปทางทิศเหนือตามแนวกิ่งกลางถนนรอบป่าสงวนแห่งชาติหนองเต็ง - จักราช ถึงถนนรอบป่าสงวนแห่งชาติหนองเต็ง - จักราช - บ้านหนองมโนรมย์ บริเวณพิกัด TB 203584 ระยะทางประมาณ 0.6 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกตามถนนรอบป่าสงวนแห่งชาติหนองเต็ง - จักราช - บ้านหนองมโนรมย์ ถึงถนนสายบ้านโนนถั่วดิน - บ้านหนองมโนรมย์ บริเวณพิกัด TB 186582 ระยะทางประมาณ 1.7 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามถนนรอบป่าสงวนแห่งชาติหนองเต็ง - จักราช - บ้านหนองมโนรมย์ ถึงกิ่งกลางเนินของทางรถไฟสายนครราชสีมา - อุบลราชธานี บริเวณพิกัด TB 170614 ระยะทางประมาณ 3.7 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกตามจุดกิ่งกลางทางรถไฟสายนครราชสีมา - อุบลราชธานี ถึงแนวเขตบ้านหนองสะแก บริเวณพิกัด TB 178613 ระยะทางประมาณ 0.8 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามถนนสายบ้านหนองสะแก - บ้านโนนพะไล ถึงถนนสายบ้านโนนพะไล - บ้านหนองบัวตะแบง บริเวณพิกัด TB 188646 ระยะทางประมาณ 3.4 กิโลเมตร ผ่านหนองหญ้าคาด้านทิศเหนือ หนองบัวหนองมะค่าทางทิศตะวันตก สิ้นสุดที่กิ่งกลางถนนทางหลวงหมายเลข 226 บริเวณพิกัด TB 197662 ระยะทางประมาณ 2.1 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 12.3 กิโลเมตร

แผนที่ตำบลจักราช



การปกครองและประชากร

ตำบลจักราช ได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 แบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรและครัวเรือน (ข้อมูล ณ มีนาคม 2558) ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองคล้า จำนวนครัวเรือน 71 ครัวเรือน จำนวนประชากร 76 คน
- หมู่ที่ 2 บ้านโนนพอกซ์ จำนวนครัวเรือน 261 ครัวเรือน จำนวนประชากร 826 คน
- หมู่ที่ 3 บ้านตะกุดเครือปลอก จำนวนครัวเรือน 330 ครัวเรือน จำนวนประชากร 1,220 คน
- หมู่ที่ 4 บ้านจักราช จำนวนครัวเรือน 282 ครัวเรือน จำนวนประชากร 446 คน
- หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวกลาง จำนวนครัวเรือน 270 ครัวเรือน จำนวนประชากร 1,134 คน
- หมู่ที่ 6 บ้านโคกชาด จำนวนครัวเรือน 56 ครัวเรือน จำนวนประชากร 218 คน
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองนกแก้ว จำนวนครัวเรือน 244 ครัวเรือน จำนวนประชากร 957 คน
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองพลวง จำนวนครัวเรือน 214 ครัวเรือน จำนวนประชากร 756 คน
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองพอกซ์ 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 บ้านโนนงิ้ว จำนวนครัวเรือน 54 ครัวเรือน จำนวนประชากร 202 คน
- หมู่ที่ 14 บ้านโนนพะไล จำนวนครัวเรือน 146 ครัวเรือน จำนวนประชากร 335 คน

รวมจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,352 ครัวเรือน

รวมประชากรทั้งสิ้น 8,250 คน ชาย 4,150 คน หญิง 4,100 คน

ภูมิประเทศและภูมิอากาศ

1. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ โดยหลักทั่วไปตำบลจักรราช มี 2 ลักษณะด้วยกัน คือ

- 1) ด้านตะวันตกของตำบลจักรราช มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม น้ำท่วมในฤดูฝน
- 2) ส่วนพื้นที่ตอนกลางลาดต่ำลงไปด้านทิศตะวันออกและทิศเหนือ ทำให้มีลำน้ำธรรมชาติ

ไหลผ่าน

2. 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

สภาพสังคมและเศรษฐกิจ

สภาพทางสังคม ประชากรตำบลจักรราช ร้อยละ 99.76 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 0.23 นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.01 นับถือศาสนาอิสลาม ระดับความสุขเฉลี่ยรวมของประชากรตำบลจักรราช อยู่ที่ 8.20 หนึ่งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจักรราช ยังมีครัวเรือนที่ครัวเรือนมีสภาพที่อยู่อาศัยไม่มั่นคงถาวร จำนวน 17 หลัง ครัวเรือนที่ไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย 30 ครัวเรือน ประชาชนดื่มสุร่าจำนวน 506 คน ที่ติดสุร่าจำนวน 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 สถานที่ไม่เหมาะสมในท้องถิ่น ร้านคาราโอเกะ จำนวน 9 แห่ง ร้านเกม จำนวน 3 แห่ง เด็กถูกทอดทิ้ง (เด็กที่พ่อแม่ทอดทิ้งให้อยู่กับญาติหรือบุคคลอื่น เช่นปู่ ย่า ตา ยาย น้ำ อา) โดยพ่อแม่ไม่ให้การเลี้ยงดูเอาใจใส่ในเรื่องอาหาร ที่อยู่ อาศัย เสื้อผ้า ยารักษาโรค การศึกษา หรือการส่งเสียเงินทองค่าใช้จ่ายในการดูแลเด็ก จำนวน 7 คน เด็กที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมและพบเห็นได้ในที่สาธารณะ ได้แก่ ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ และติดสารเสพติดร้ายแรง จำนวน 7 คน มั่วสุมและทำความรำคาญให้ชาวบ้าน จำนวน 3 คน ติดเกมและเล่นการพนันต่างๆ จำนวน 4 คน เด็กที่ตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรไม่พร้อมในการเลี้ยงบุตร จำนวน

2 คน ครอบครัวหย่าร้าง จำนวน 17 ครอบครัว สตรีที่มีรายได้ไม่น้อยขาดแคลนทุนประกอบอาชีพ จำนวน 7 คน ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 812 คน คนพิการที่ได้รับเบี้ยยังชีพ 290 คน

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

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

**** ข้อมูลจากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล

ข้อมูลด้านบริการพื้นฐาน

1. 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 ถึงจังหวัดอุบลราชธานี

2. ด้านสาธารณูปโภค

1) ไฟฟ้า ตำบลจักราชมีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุกครัวเรือน

2) หอกระจายข่าว ตำบลจักราชมีการติดตั้งหอกระจายข่าวครบทุกหมู่บ้าน

3) โทรศัพท์สาธารณะ มีไม่ครบทุกหมู่บ้าน

ทรัพยากรน้ำ

1. แหล่งน้ำธรรมชาติ

ตำบลจักราช มีลำน้ำไหลผ่าน 2 สาย คือ

1) ลำจักราช

2) ลำห้วยลึก

2. แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น

1) ฝายบ้านหนองจอก

2) อ่างเก็บน้ำลำฉมวก

3) ฝายประชาอาสา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- ฝายประชาอาสาร้านตะกุดเครือปลอก

- ฝายประชาอาสารำห้วยลึก

4) คลองส่งน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก บ้านหนองจอก
นอกจากนี้จะเป็นลักษณะสระน้ำสาธารณะหมู่บ้าน เพื่อประโยชน์ใช้สอยประจำหมู่บ้านซึ่งจัด
กระจายทั่วไป

ทรัพยากรป่าไม้

ลักษณะและสภาพป่าไม้ในเขตตำบลจักราช เดิมมีสภาพป่าเป็นป่าเต็งรัง และเป็นป่าสงวน
แห่งชาติท่าช้าง หินดาด แต่ปัจจุบัน สภาพป่าได้กลายเป็นพื้นที่เกษตรกรรม และที่อยู่อาศัย เนื่องจากมี
การบุกรุกของมนุษย์ แต่ยังไม่ได้ยกเลิกสภาพป่า ฉะนั้นราษฎรส่วนใหญ่จึงไม่มีเอกสารสิทธิในที่ดินทำกิน

สังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

1. การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง

- 1) โรงเรียนบ้านหนองบัวกลาง
- 2) โรงเรียนบ้านโนนพฤษ
- 3) โรงเรียนบ้านหนองนกแก้ว
- 4) โรงเรียนหนองพลวงวิทยา
- 5) โรงเรียนบ้านตะกุดเครือปลอก

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช

2. ศาสนาและวัฒนธรรม

วัด จำนวน 7 แห่ง

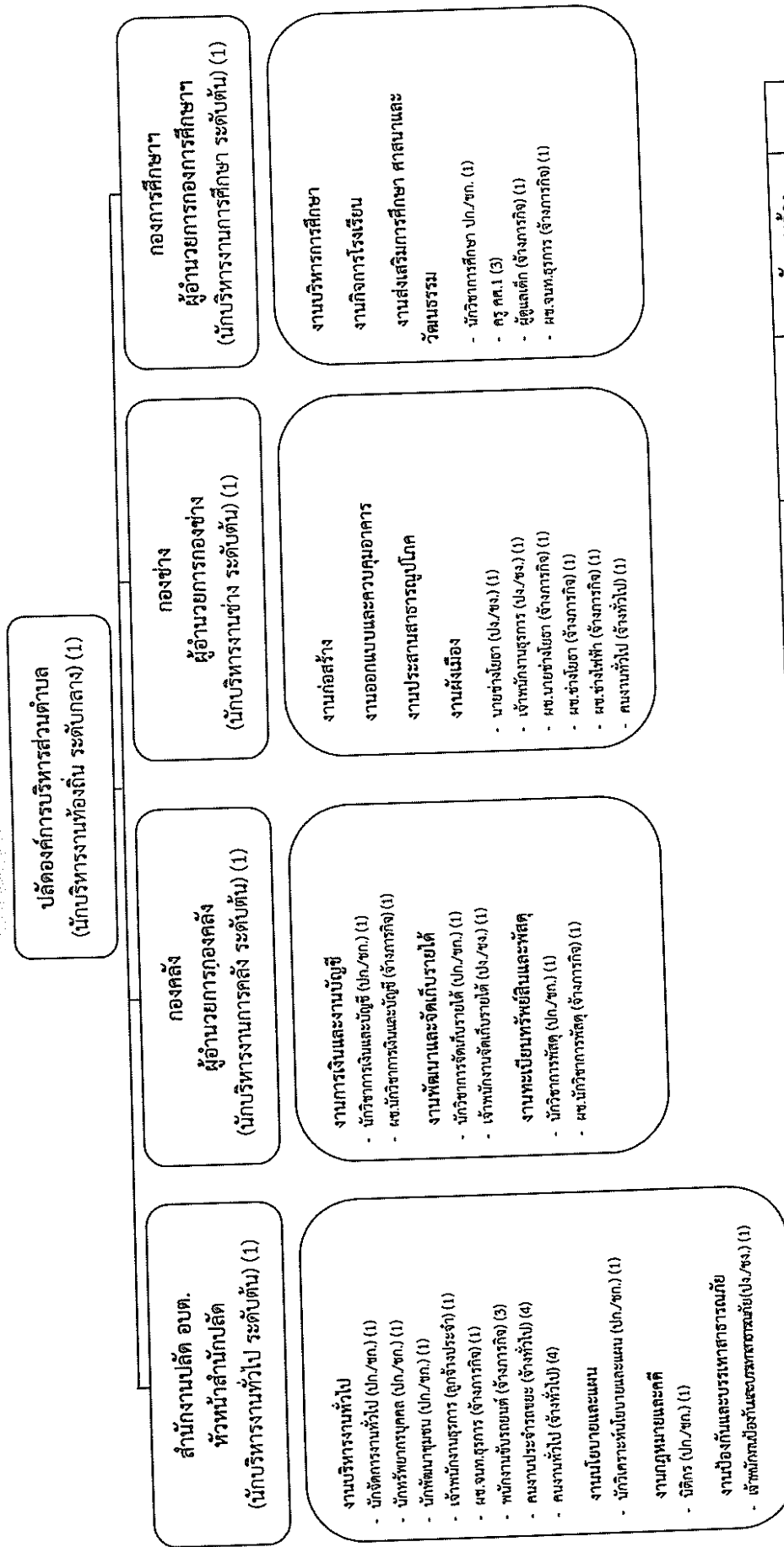
- 1) วัดตะกุดเครือปลอก
- 2) วัดหนองพลวง
- 3) วัดหนองบัวกลาง
- 4) วัดหนองนกแก้ว
- 5) วัดหนองพฤษ
- 6) วัดป่าหนองจอก
- 7) วัดน้ำซับ

ศักยภาพในตำบล

กระบวนการบริหารงานบุคคล

1. กำนัน 1 คน /ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 13 คน
2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช จำนวน 28 คน
3. คณะผู้บริหาร 4 คน
4. พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง จำนวน 39 คน

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี



ระดับ	บริหารท้องถิ่น		อำนาจการท้องถิ่น				วิชาการ			ทั่วไป		ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง		รวม
	ต้น	สูง	ต้น	กลาง	สูง	ต้น	ชก.	ชพ.	ชช.	ป.ก.	ช.ก.		ภารกิจ	ทั่วไป	
จำนวน	-	1	-	-	-	4	-	-	-	1	3	1	8	8	36

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 8,250 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านมา 10 หมู่บ้าน จากทั้งหมด 14 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มได้ตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 10 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 2 บ้านโนนพุดักษ์	826	50
หมู่ที่ 3 บ้านตะกุดเครือปลอก	1,220	65
หมู่ที่ 4 บ้านจักราช	446	20
หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวกลาง	1,134	65
หมู่ที่ 7 บ้านหนองนกแก้ว	957	60
หมู่ที่ 8 บ้านหนองพลวง	756	40
หมู่ที่ 9 บ้านหนองพุดักษ์	502	30
หมู่ที่ 10 บ้านหนองจอก	814	50
หมู่ที่ 11 บ้านน้ำซับ	371	10
หมู่ที่ 12 บ้านสะพานถม	393	10
รวม	7,419	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 19-20 สิงหาคม 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

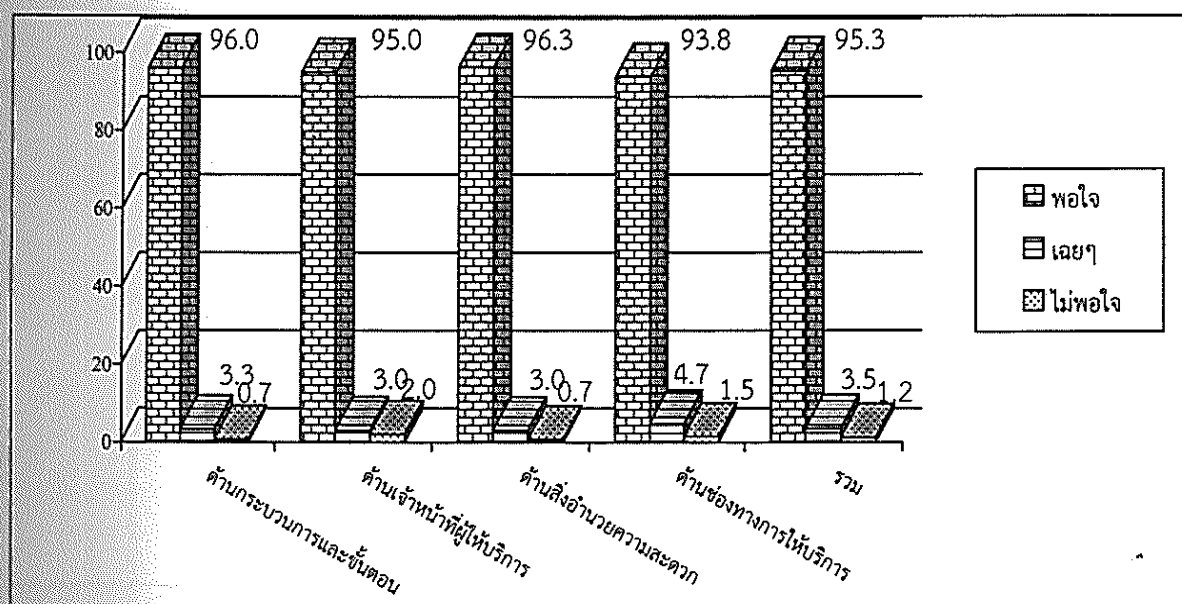
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	184	46.0
	หญิง	216	54.0
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	26	6.5
	18-30 ปี	53	13.3
	31-45 ปี	123	30.7
	46-60 ปี	129	32.3
	61 ปีขึ้นไป	69	17.2
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	208	52.0
	มัธยมศึกษา	124	31.0
	อนุปริญญา	19	4.7
	ปริญญาตรี	47	11.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	3.2
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	7.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	3	0.7
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	34	8.5
	นักเรียน นักศึกษา	43	10.8
	รับจ้างทั่วไป	58	14.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	2.0
	เกษตรกร	212	53.0
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	120	30.0
	งานด้านการศึกษา	80	20.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	120	30.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	384	96.0	13	3.3	3	0.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	380	95.0	12	3.0	8	2.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	385	96.3	12	3.0	3	0.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	375	93.8	19	4.7	6	1.5
รวม	381	95.3	14	3.5	5	1.2

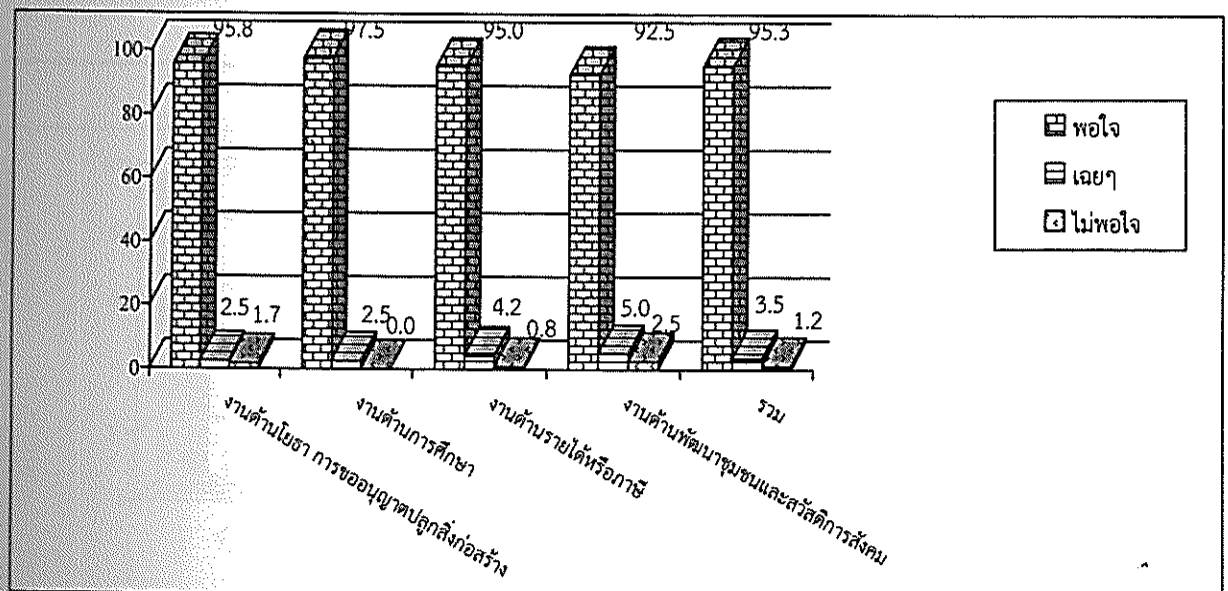


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
งานด้านการศึกษา	78	97.5	10	2	2.5	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	114	95.0	9	5	4.2	1	0.8
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	74	92.5	9	4	5.0	2	2.5
รวม	381	95.3	10	14	3.5	5	1.2



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

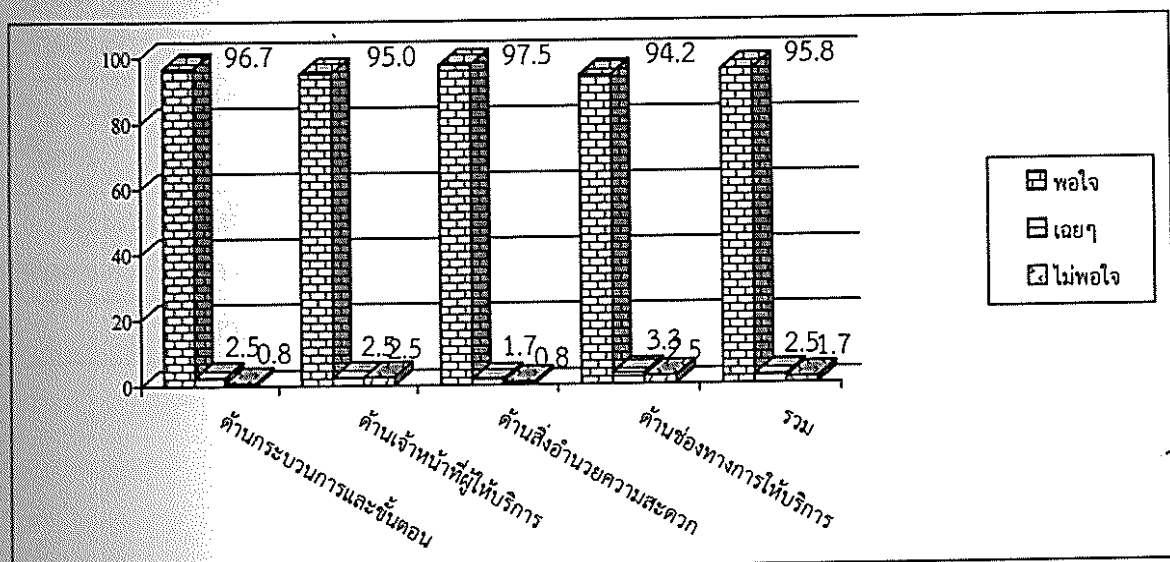
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

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



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

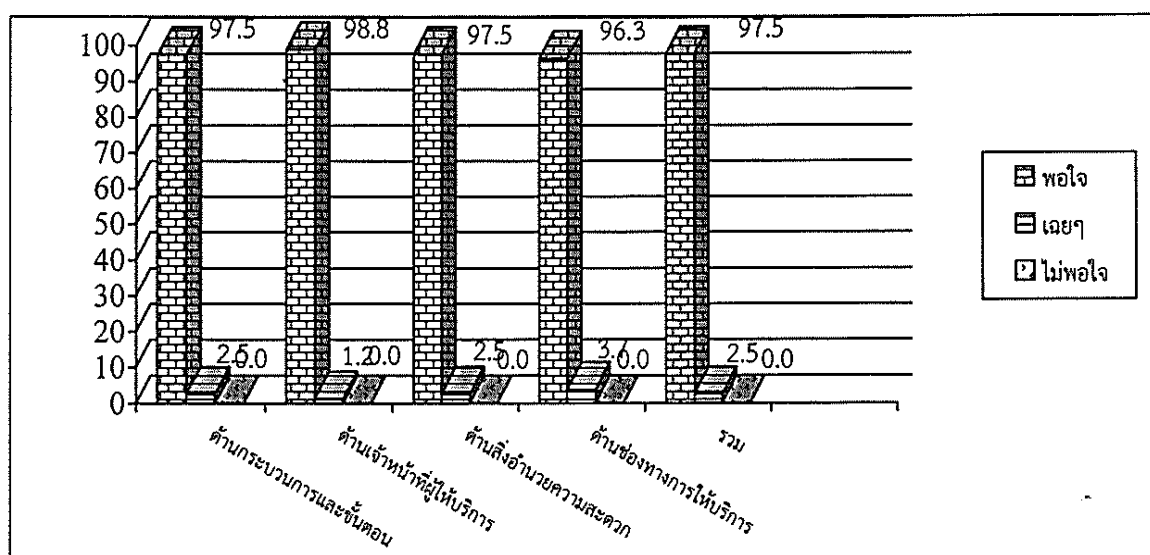
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	114	95.0	3	2.5	3	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.8 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	79	98.8	1	1.2	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.8	1	1.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

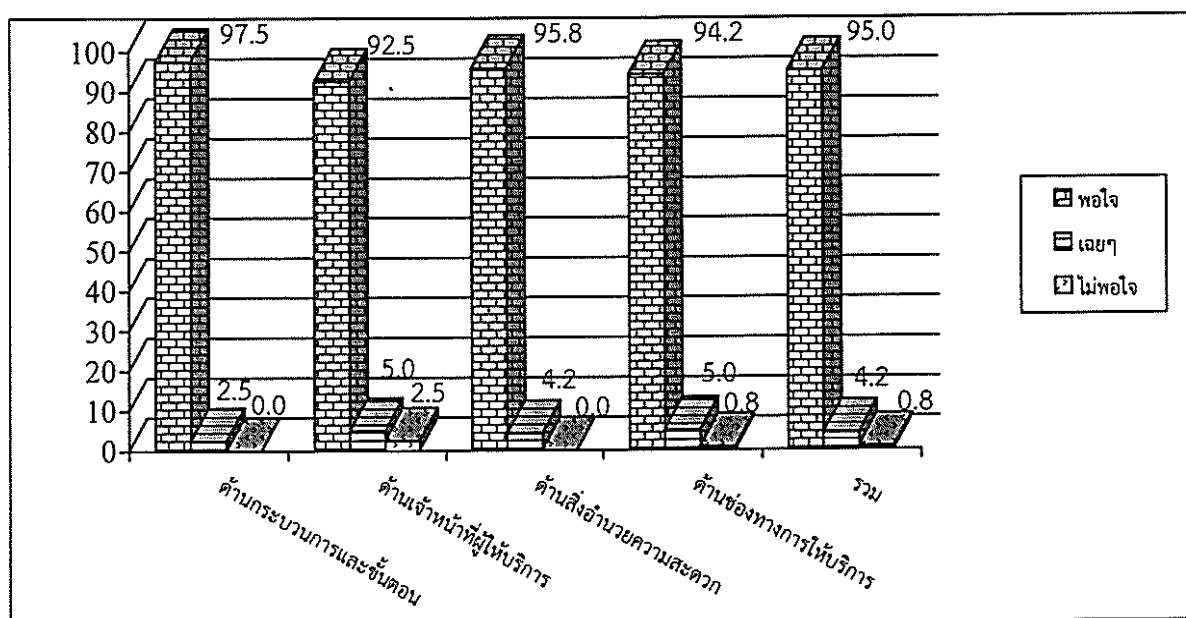
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.8	5	6.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.3	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.7	0	0.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	111	92.5	6	5.0	3	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	115	95.8	5	4.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	5	4.2	1	0.8



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112	93.3	5	4.2	3	2.5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	110	91.7	7	5.8	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	106	88.3	9	7.5	5	4.2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	108	90.0	8	6.7	4	3.3
รวมเฉลี่ย	111	92.5	6	5.0	3	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	111	92.5	9	7.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	113	94.2	7	5.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	114	95.0	6	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	115	95.8	5	4.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

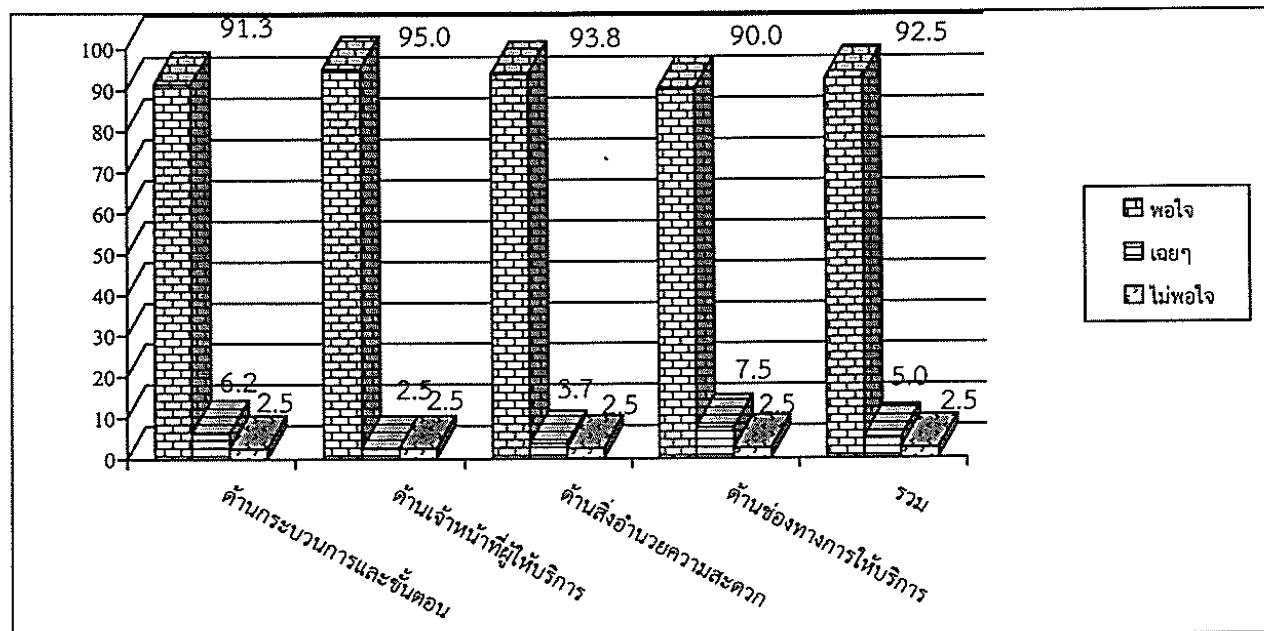
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	109	90.8	9	7.5	2	1.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	111	92.5	7	5.8	2	1.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	113	94.2	6	5.0	1	0.8

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	73	91.3	5	6.2	2	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.8	3	3.7	2	2.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	74	92.5	4	5.0	2	2.5



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 93.8 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	75	93.8	4	5.0	1	1.2
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	69	86.3	8	10.0	3	3.7
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	77	96.3	2	2.5	1	1.2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	71	88.8	6	7.5	3	3.7
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
รวมเฉลี่ย	73	91.3	5	6.2	2	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	74	92.5	4	5.0	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	72	90.0	4	5.0	4	5.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	75	93.8	2	2.5	3	3.7
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.3	2	2.5	1	1.2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	73	91.3	4	5.0	3	3.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	74	92.5	4	5.0	2	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	72	90.0	4	5.0	4	5.0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	3	3.7	2	2.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.3 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	71	88.8	6	7.5	3	3.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	69	86.3	8	10.0	3	3.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	75	93.8	4	5.0	1	1.2
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	73	91.3	6	7.5	1	1.2
รวมเฉลี่ย	72	90.0	6	7.5	2	2.5

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการสื่อสารและให้ความรู้ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างหลากหลายรูปแบบทั้งเสียงตามสาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม เป็นต้น

4.2 งานด้านการศึกษาควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชนในเชิงส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับชุมชนได้

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการแจ้งรายละเอียดในการเก็บภาษีแต่ละครั้งเพื่อประชาชนได้ทราบข้อมูล

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีบริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้ไม่สามารถมารับบริการได้เองและควรมีกิจกรรมสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ที่เหมาะสมกับวัย

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ระหว่างวันที่ 19-20 สิงหาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 และเพศชาย ร้อยละ 46.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.7 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.8 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.8 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความ

สะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 93.8 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ สะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ

ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.3 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจักราช เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการสื่อสารและให้ความรู้ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างหลากหลายรูปแบบทั้งเสียงตามสาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม เป็นต้น

4.2 งานด้านการศึกษาควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชนในเชิงส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับชุมชนได้

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการแจ้งรายละเอียดในการเก็บภาษีแต่ละครั้งเพื่อประชาชนได้ทราบข้อมูล

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีบริการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้ไม่สามารถมารับบริการได้เองและควรมีกิจกรรมสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ที่เหมาะสมกับวัย

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัด
นครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช. (2563). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย กักผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

.

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

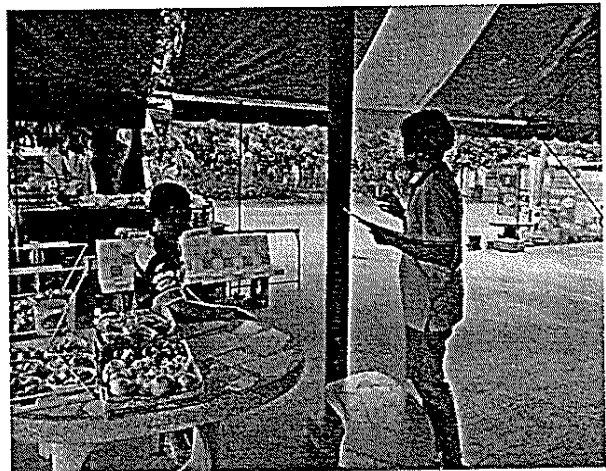
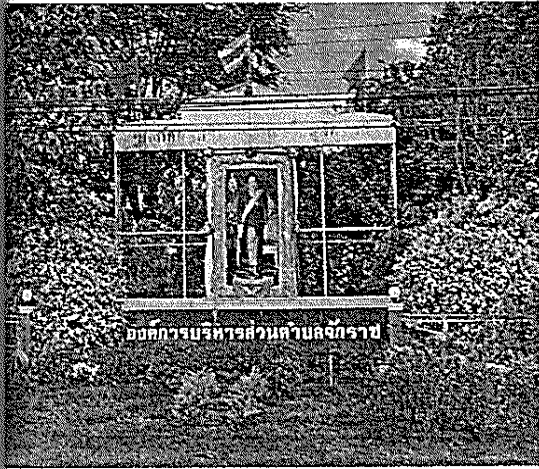
5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๓๐๒๙/ ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น
ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของ
หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ
บรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. รศ.ดร.ชัคตริย์	ระยะสวัสดิ์	๘. ผศ.ดร.กนกพร	ฉิมพลี
๒. รศ.ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	๙. ผศ.พันธ์เรศ	ธรรมสอน
๓. ผศ.ดร.อนิจิตร	ชินสาร	๑๐. อาจารย์อัคริย์	เดชานนท์
๔. นางสาววรรณษา	แสนลำ	๑๑. นายภาณุวัฒน์	มิ่งจันทิก
๕. ผศ.ศุลา	คมกฤต มโนรัตน์	๑๒. นางสาวนันทิรา	มณฑล
๖. อาจารย์ปรายดา	พรหมเสน	๑๓. นางรุจิรา	ริการมย์
๗. นางสาวอัญชลี	พรมจรร		

- หน้าที่
๑. กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
 ๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวี วัชรเกียรติศักดิ์)
รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดี