

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

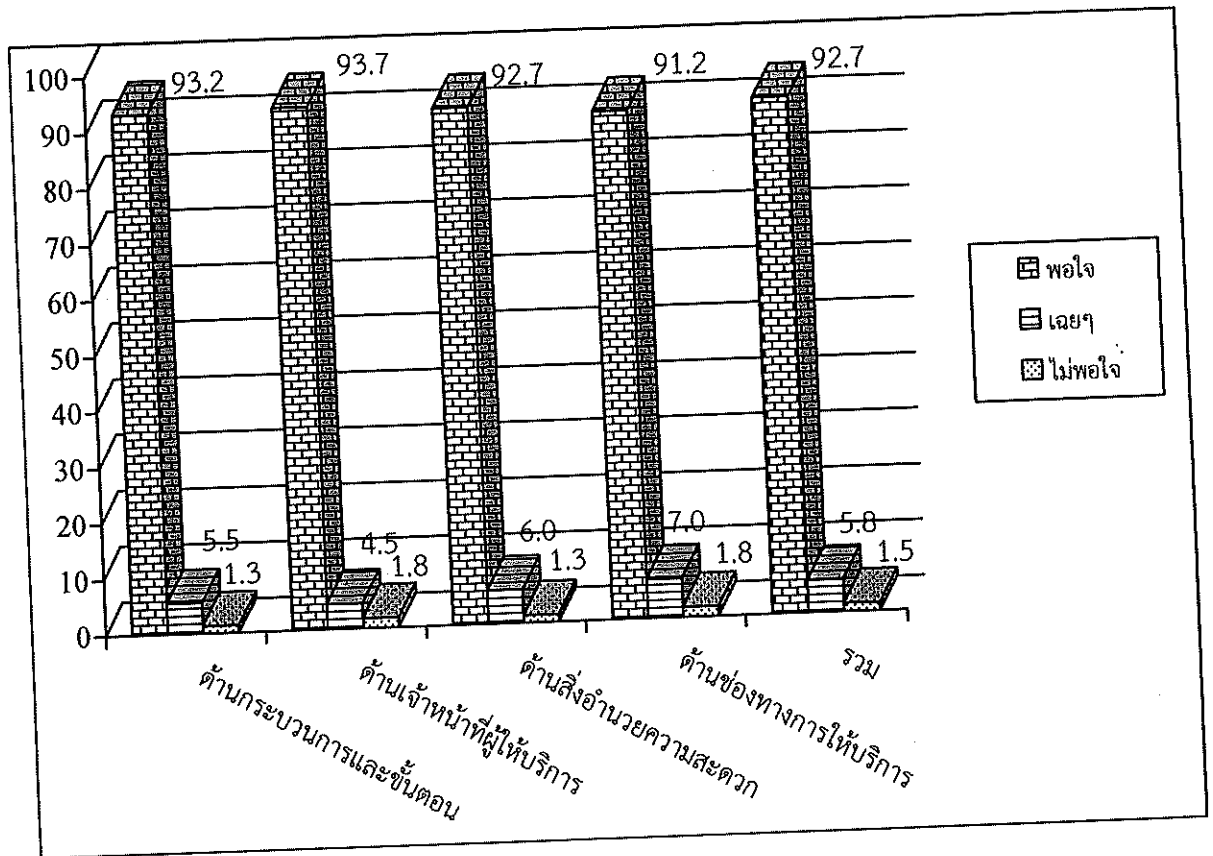
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.2 และเพศหญิง ร้อยละ 47.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.8

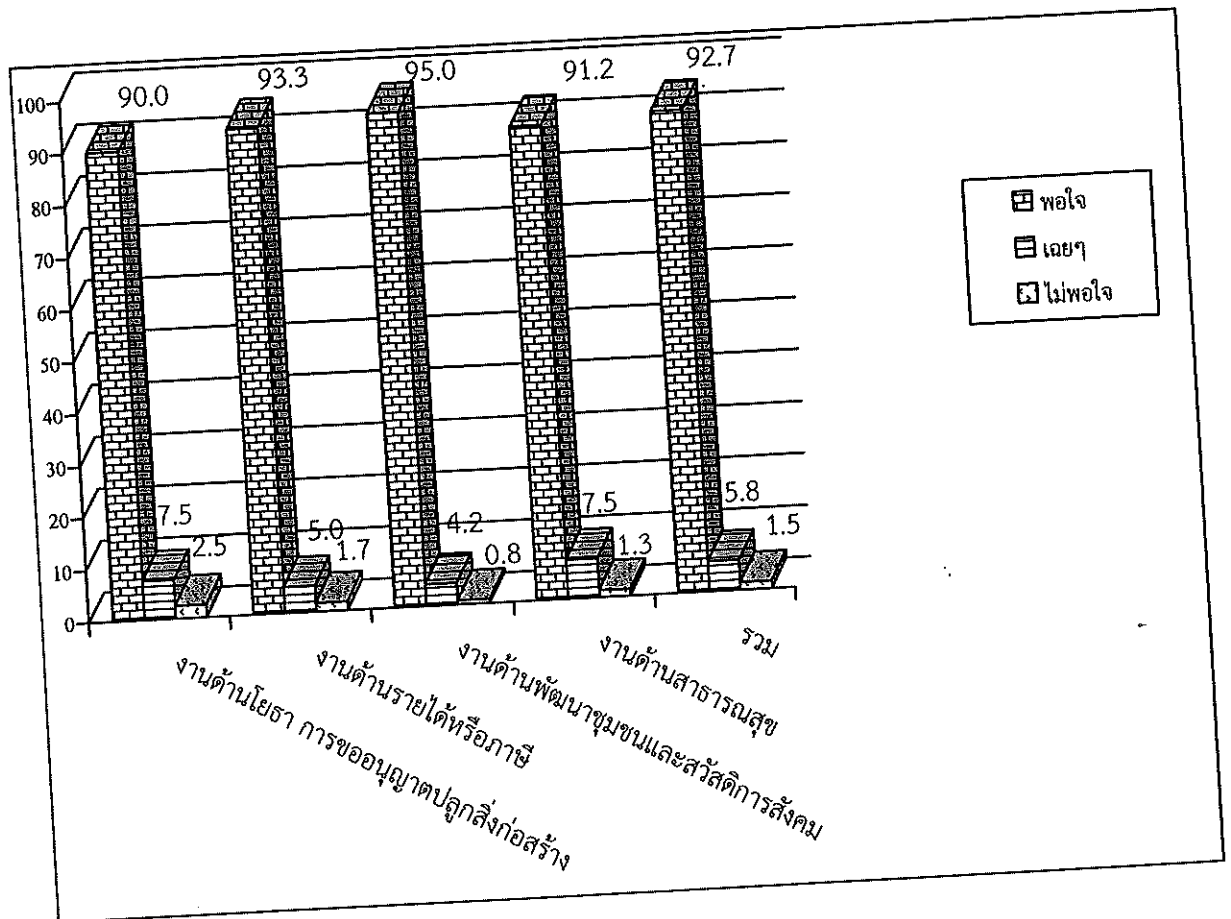
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

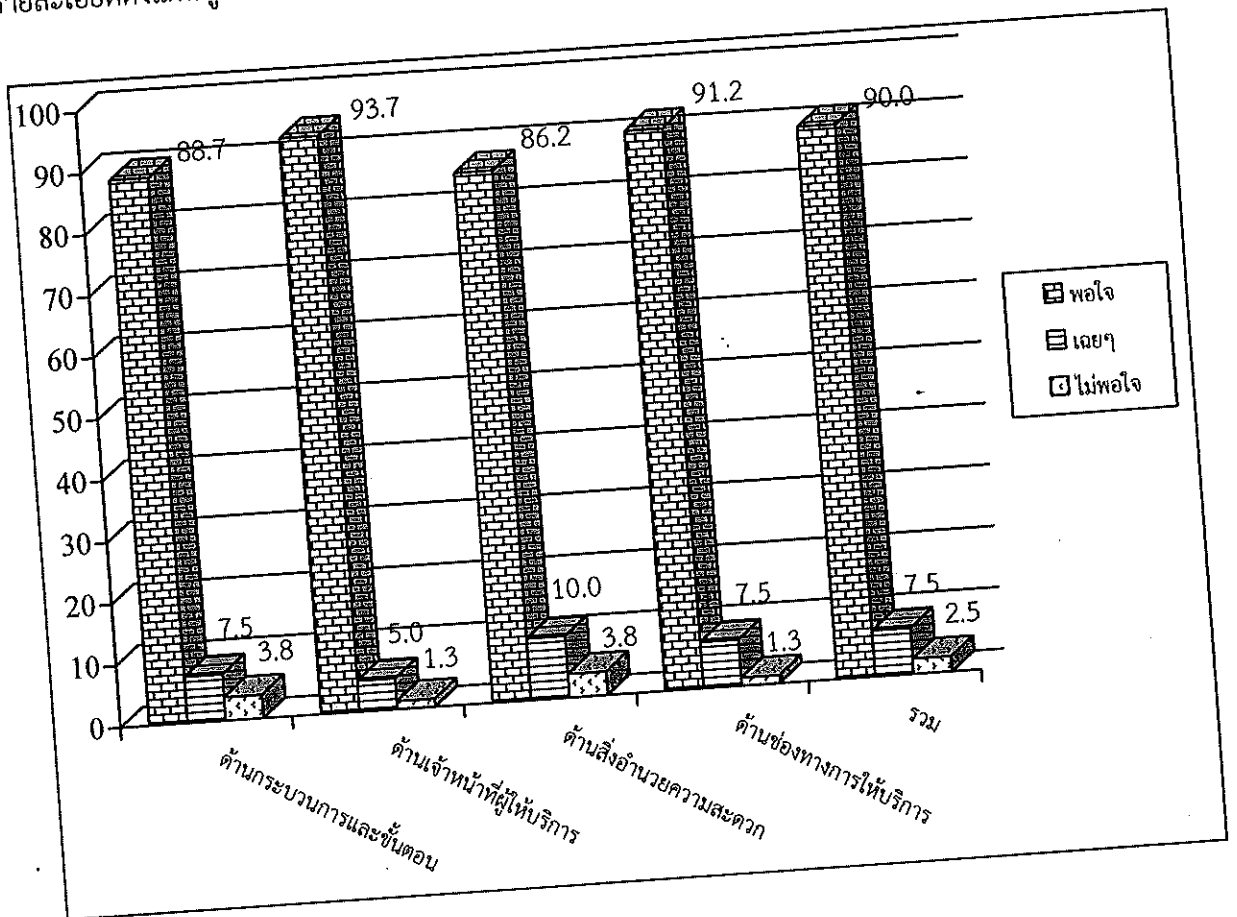


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

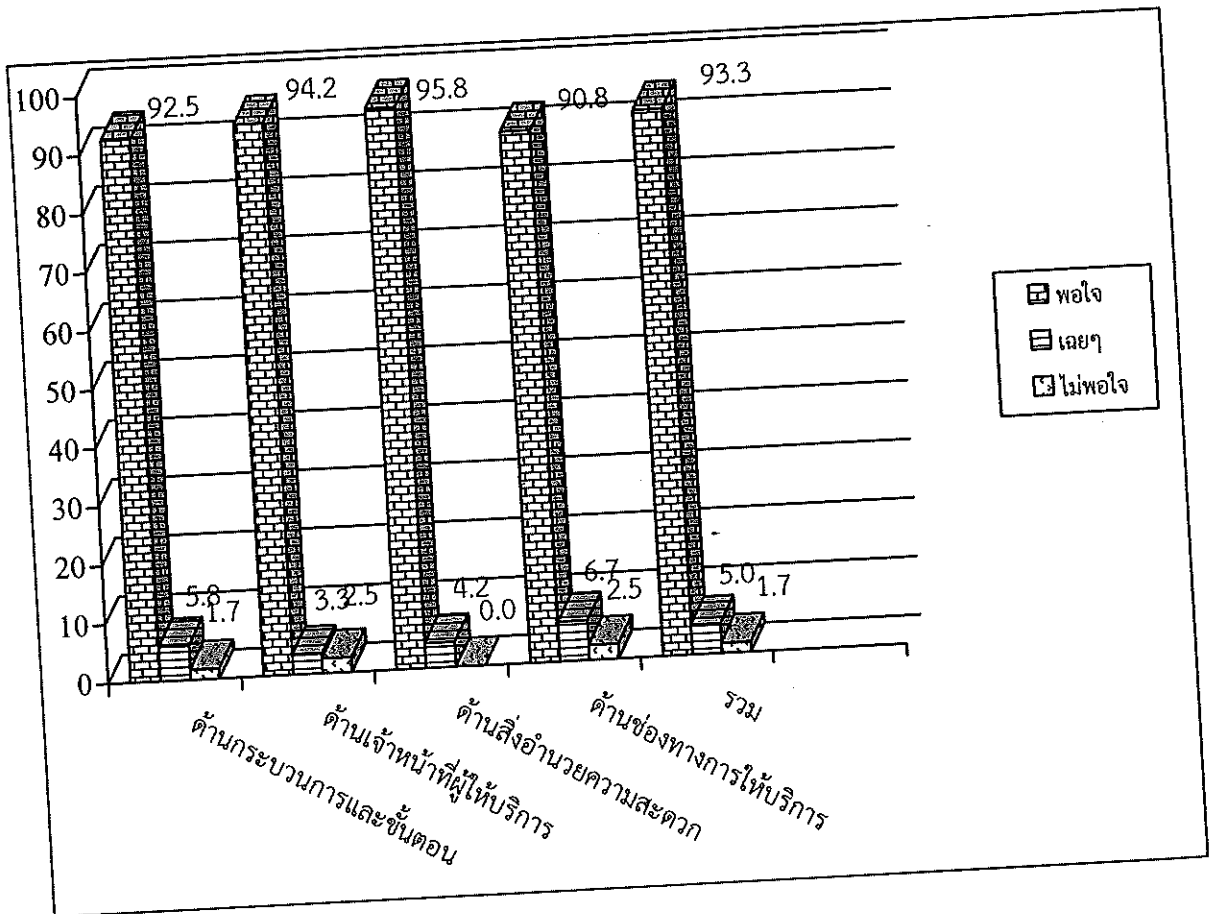
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

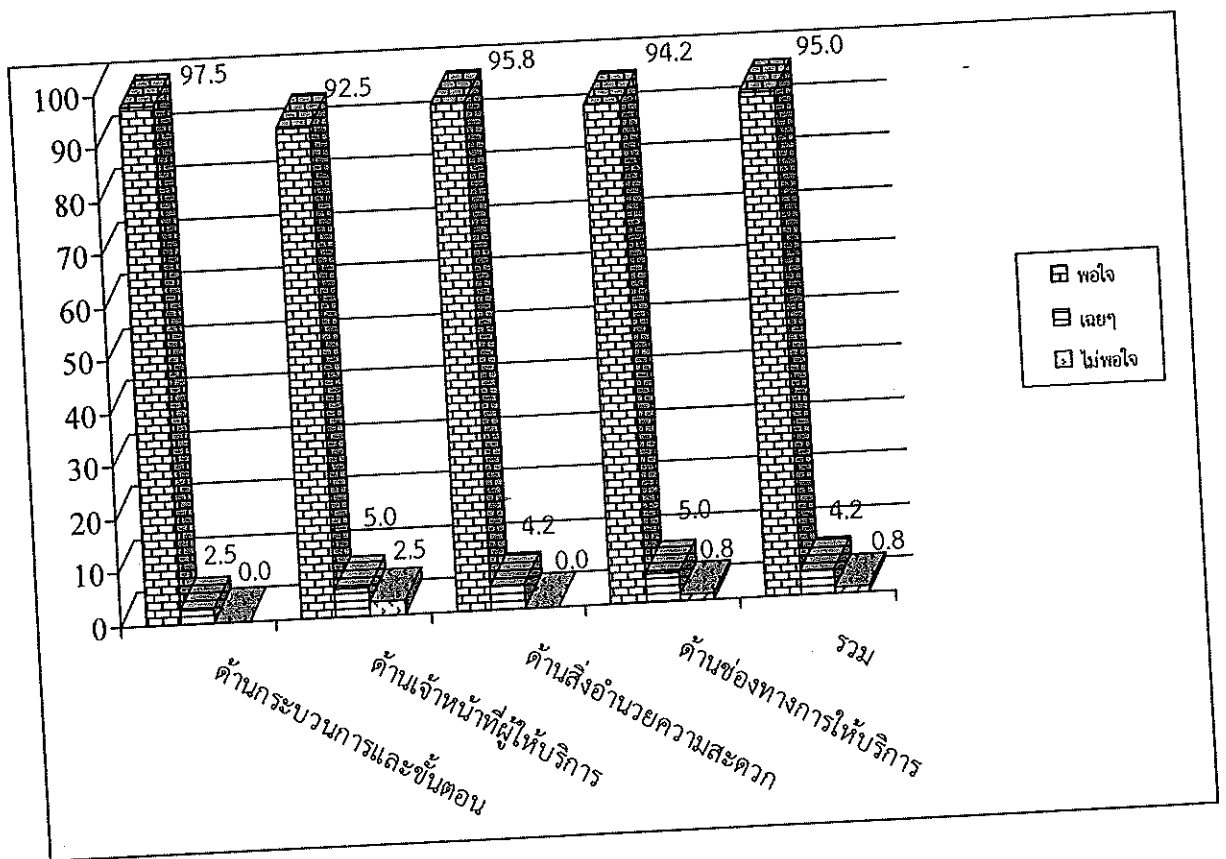
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

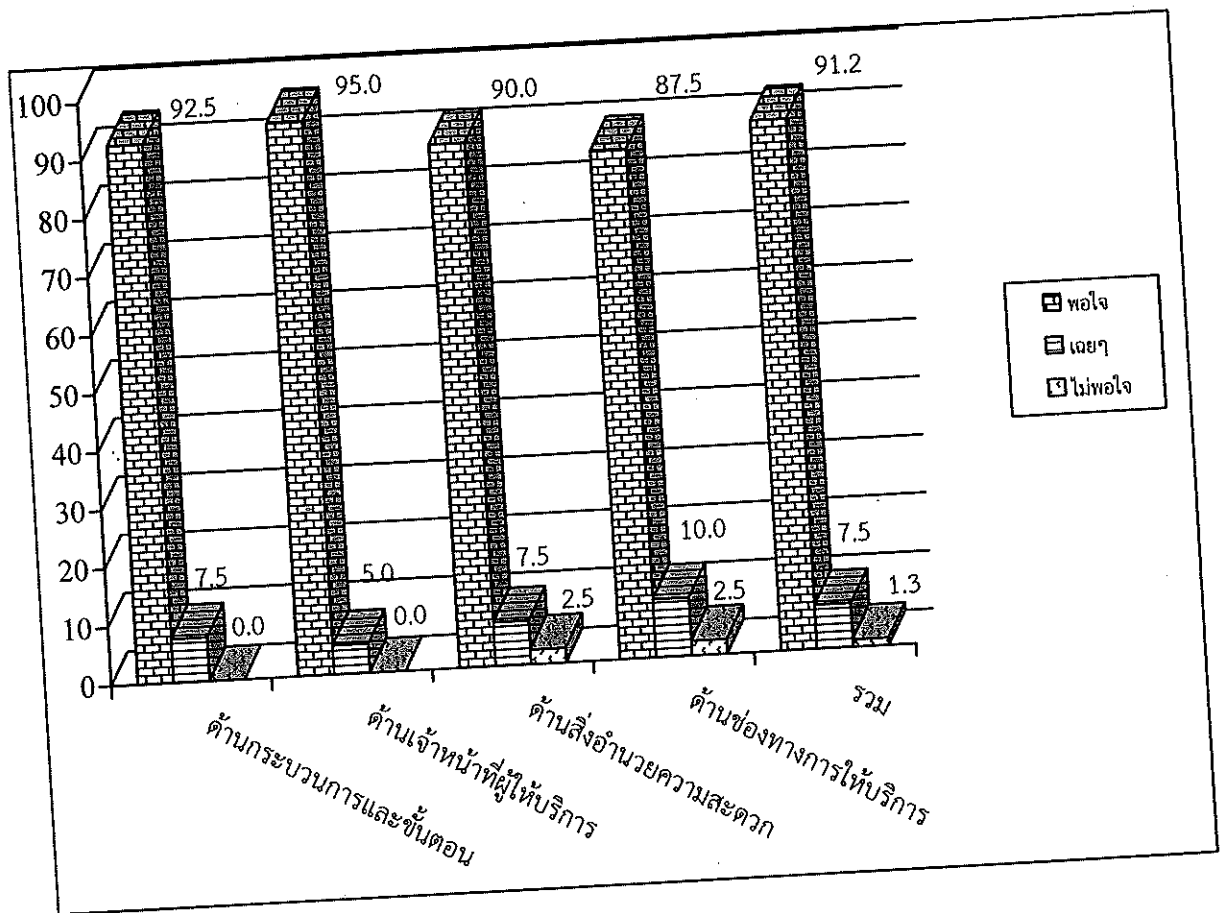
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ ร้อยละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรแก้ไขปัญหาการถมดินสร้างบ้าน ขวางทางระบายน้ำทิ้งจากครัวเรือน เกิดกลิ่นเน่าเหม็น

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรจัดประชุมชี้แจงผลการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้หรือภาษีให้แก่ประชาชนได้ทราบกันอย่างทั่วถึง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนในท้องถิ่น

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเรือน ชุมชน ให้สะอาดปลอดภัย เพื่อป้องกันโรคภัยต่างๆ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

| | | หน้า |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร | | ก |
| คำนำ | | ณ |
| สารบัญ | | ญ |
| สารบัญตาราง | | ท |
| สารบัญแผนภูมิ | | 1 |
| บทที่ 1 | บทนำ | 1 |
| | ความเป็นมาของการประเมิน..... | 3 |
| | วัตถุประสงค์ของการประเมิน..... | 3 |
| | ขอบเขตของการประเมิน..... | 3 |
| | ระยะเวลาในการประเมิน..... | 3 |
| | ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 4 |
| บทที่ 2 | สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท | 4 |
| | สภาพทั่วไป..... | 4 |
| | สภาพทางเศรษฐกิจ..... | 9 |
| | สภาพทางสังคม..... | 10 |
| | การบริการพื้นฐาน..... | 10 |
| | บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท..... | 11 |
| บทที่ 3 | วิธีดำเนินการประเมินผล | 14 |
| | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 14 |
| | เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล..... | 15 |
| | การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 16 |
| | การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 16 |
| บทที่ 4 | ผลการประเมิน | 17 |
| | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน..... | 17 |
| | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 19 |
| | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... | 21 |
| | ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ..... | 40 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 5 | 41 |
| สรุปผลการประเมิน | 41 |
| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน..... | 41 |
| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 41 |
| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... | 42 |
| ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ..... | 46 |
| เอกสารอ้างอิง | 47 |
| ภาคผนวก | 48 |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 49 |
| ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล..... | 52 |
| รายชื่อคณะกรรมการประเมิน | 55 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท..... | 15 18 |
| 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน..... | 18 |
| 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 19 |
| 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... | 20 |
| 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน | 21 |
| 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... | 22 |
| 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 23 |
| 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 24 |
| 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ..... | 25 |
| 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 26 |
| 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... | 27 |
| 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 28 |
| 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 29 |
| 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ..... | 30 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 15 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน | 31 |
| 16 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... | 32 |
| 17 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 33 |
| 18 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 34 |
| 19 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ..... | 35 |
| 20 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน | 36 |
| 21 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... | 37 |
| 22 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 38 |
| 23 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 39 |
| 24 | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ..... | 40 |

สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิ | | หน้า |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 19 |
| 2 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... | 20 |
| 3 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... | 21 |
| 4 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี..... | 26 |
| 5 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... | 31 |
| 6 | ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข..... | 36 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

สังคมไทยตามระบอบประชาธิปไตยในปัจจุบันได้มีการแบ่งการปกครองออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น เพื่อมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงในทุกๆ ด้านอาทิ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนอยู่ดี มีสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นภารกิจหลักของรัฐเพื่อวางรากฐานในการพัฒนาประเทศให้สามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาว และมุ่งสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างยั่งยืน ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันแบ่งออกเป็นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และ เมืองพัทยา สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั่วประเทศ ย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่างๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2550:11)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม(อรทัย ก๊กผล , 2547: 3-5) ซึ่งจะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น โดยเป็นการทำงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

ตำบลเมืองปราสาทเป็นตำบลหนึ่งใน 16 ตำบลของอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คำว่าเมืองปราสาท มาจากชื่อหมู่บ้านเก่าแก่ 2 หมู่บ้านรวมกัน ได้แก่บ้านเมืองที่ ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่มีลักษณะเป็นเมืองเก่ามีคูดินรอบหมู่บ้านกับปราสาทซึ่งตั้งตามชื่อโบราณสถานที่พบในหมู่บ้าน จึงรวมกันเป็นชื่อเมืองปราสาท มีหมู่บ้านซึ่งได้จัดเขตการปกครองในปี พ.ศ.2535 จำนวน 13 หมู่บ้าน จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ลำดับที่ 572 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 บ้านโค้งมะกอก ตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอโนนสูงอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนสูงประมาณ 5 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลเมืองปราสาท มีลักษณะพื้นที่ของตำบลเป็นที่ราบลุ่มลักษณะเป็นดินเค็ม น้ำจึงมีรสกร่อย สภาพภูมิอากาศเป็นเขตพื้นที่อากาศร้อน ฤดูร้อนจะร้อนมาก สภาพดินในฤดูร้อนจะแห้งแล้งมาก ฤดูฝนฝนจะตกน้อยมากทำให้ขาดน้ำในการทำการเกษตร ตำบลเมืองปราสาท มีพื้นที่ตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยประมาณ 42,981 ไร่ หรือ 68.77 ตารางกิโลเมตร ประชากรทั้งสิ้น 7,478 คน แยกเป็นชาย 3,679 คน หญิง 3,799 คน ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 90 ของประชากรทั้งหมด เพราะพื้นที่เป็นเป็นที่ราบลุ่มลักษณะเป็นดินเค็ม น้ำรสกร่อย สภาพภูมิอากาศเป็นเขตพื้นที่อากาศร้อน ฤดูร้อนจะร้อนมาก สภาพดินในฤดูร้อน จะแห้งแล้งมาก ฤดูฝนฝนจะตกน้อยมากทำให้ขาดน้ำในการทำการเกษตร อาชีพส่วนใหญ่ของประชาชนจึงเป็นการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตที่สร้างรายได้หลัก ได้แก่ ข้าว นอกจากนั้นยังประกอบอาชีพรับจ้าง ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ ลักษณะทางสังคมเป็นแบบสังคมร่วมสมัย โดยนำเอาศิลปะ วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษมาผสมผสานกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ ประชาชนในชุมชนมีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย เป็นสังคมเกษตรกรรมที่สงบสุข ในชุมชนไม่มีความขัดแย้งทั้งทางศาสนา วัฒนธรรม และกฎระเบียบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และ 5) หน่วยตรวจสอบภายใน ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบล

เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา ตำบลเมืองปราสาท

ตำบลเมืองปราสาทเป็นตำบลหนึ่งใน 16 ตำบลของอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คำว่าเมืองปราสาท มาจากชื่อหมู่บ้านเก่าแก่ 2 หมู่บ้านรวมกัน ได้แก่บ้านเมืองที่ ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่มีลักษณะเป็นเมืองเก่ามีคูดินรอบหมู่บ้านกับปราสาทซึ่งตั้งตามชื่อโบราณสถานที่พบในหมู่บ้าน จึงรวมกันเป็นชื่อเมืองปราสาท มีหมู่บ้านซึ่งได้จัดเขตการปกครองในปี พ.ศ.2535 จำนวน 13 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านเมืองที่

หมู่ที่ 2 บ้านโนนตะกั่ว

หมู่ที่ 3 บ้านหนองอ้อ

หมู่ที่ 4 บ้านโค้งมะกอก

หมู่ที่ 5 บ้านโนนคราม

หมู่ที่ 6 บ้านคล้า

หมู่ที่ 7 บ้านปราสาท

หมู่ที่ 8 บ้านโนนตากกลาง

หมู่ที่ 9 บ้านดอนท้าว

หมู่ที่ 10 บ้านกระเพรา

หมู่ที่ 10 บ้านโนนพัฒนา

หมู่ที่ 12 บ้านดอนหนาด

หมู่ที่ 13 บ้านคล้าเก่า

2. ขนาด ที่ตั้ง และอาณาเขต

2.1 จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ.2539 ลำดับที่ 572 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2539 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 บ้านโค้งมะกอก ตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอโนนสูงอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนสูง ประมาณ 5 กิโลเมตร

3. ลักษณะทางภูมิศาสตร์

สภาพภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ของตำบลเมืองปราสาท มีลักษณะพื้นที่ของตำบล เป็นที่ราบลุ่มลักษณะเป็นดินเค็ม น้ำจึงมีรสกร่อย สภาพภูมิอากาศเป็นเขตพื้นที่อากาศร้อน ฤดูร้อนจะร้อนมาก สภาพดินในฤดูร้อน จะแห้งแล้งมาก ฤดูฝนฝนจะตกน้อยมากทำให้ขาดน้ำในการทำกสิกรรม

4. แนวเขต

ด้านทิศเหนือ

ติดต่อกับตำบลลำคองหงส์ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มจันจากหลักไม้แก่นกิ่งกลางโนนจันทร์ทาว ติดเขตอำเภอโนนไทย บริเวณพิกัด S B 969865 ไปทางทิศตะวันออกตามแนวทุ่งนาบ้านโนนพรม บ้านโนนบ่อ ตำบลลำคองหงส์ สิ้นสุดที่โนนผักชี ลำห้วยสันหลังคด บริเวณพิกัด T B 034838 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 7.2 กิโลเมตร

ด้านทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขต
เริ่มต้นจากโนนผักชี ลำห้วยสันหลังคด บริเวณพิกัด T B 034838 ไปตามแนว
กึ่งกลางลำห้วยสันหลังคด และกึ่งกลางลำตากถึง ถึงกึ่งกลางสะพานถนนทาง
หลวงหมายเลข 2067 (สายโนนสูง-ขามสะแกแสง) บริเวณ T B 045839
ไปทางทิศใต้ตามกึ่งกลางถนนทางหลวง หมายเลข 2067 (สายโนนสูง-
ขามสะแกแสง) สิ้นสุดที่กึ่งกลางถนนทางหลวงสายโนนสูง-ขามสะแกแสง
บริเวณพิกัด TB 053821 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ
3 กิโลเมตร

ด้านทิศใต้

ติดต่อกับตำบลจันอัด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขต
เริ่มต้นจากกึ่งกลางถนนทางหลวงหมายเลข 2067 (สายโนนสูง-
ขามสะแกแสง) บริเวณพิกัด T B 053821 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้
ตามกึ่งกลางลำเหมืองส่งน้ำสหกรณ์ ถึงบริเวณพิกัด T B 038814 ไปทาง
ทิศใต้ ตามแนวทุ่งนาทางทิศตะวันตกของบ้านเพิ่ม ผ่านกึ่งกลางถนนทางหลวง
สายโนนสูง-โนนไทย กึ่งกลางสะพานข้ามลำเชียงไกร บริเวณพิกัด T B 034797
ไปทางทิศตะวันตกตามกึ่งกลางลำเชียงไกร ถึงบริเวณพิกัด T B 001789
ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวทุ่งนาทางทิศใต้ของบ้านโนนคราม ถึง
บริเวณพิกัด S B 985784 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงลำคลั่ง บริเวณพิกัด
S B 962800 ไปตามกึ่งกลางลำคลั่งสิ้นสุดที่โนนหนองบัวฝายท่าตะโก บริเวณ
พิกัด S B 924805 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 22 กิโลเมตร

ด้านทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลมะค่า อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขต
เริ่มต้นจากโนนหนองบัวฝายท่าตะโก บริเวณพิกัด S B 924805 ไปทางทิศ
เหนือตามแนวทุ่งนา ผ่านทุ่งนา ผ่านถนนทางหลวงสายโนนสูง-โนนไทย
(ด่านประเสริฐ) บริเวณพิกัด S B 925815 ผ่านทางสาธารณประโยชน์เข้าสำนัก
สงฆ์ถิ่นกาขาว ถึงริมโคกดอนยาว ดอนขวาง บริเวณพิกัด S B 934834 ไปทาง
สาธารณประโยชน์ สายบ้านกระเพรา-บ้านคูโนนพุทรา บริเวณพิกัด
S B 970840 ไปทางทิศเหนือตามแนวทุ่งนาบ้านกระเพรา ไปสิ้นสุดที่หลักไม้
แก่นกึ่งกลางโนนจันทร์ขาว บริเวณพิกัด S B 969865 รวมระยะทางด้านทิศ
ตะวันตกประมาณ 10 กิโลเมตร

5. เนื้อที่
ตำบลเมืองปราสาท มีพื้นที่ตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยประมาณ 42,981 ไร่ หรือ
68.77 ตารางกิโลเมตร โดยมีเนื้อที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

| หมู่ | บ้าน | เนื้อที่ (ไร่) | คิดเป็น (ตร.กม.) |
|------|----------------|----------------|------------------|
| 1 | เมืองที | 2,800 | 4.48 |
| 2 | บ้านโนนตะกั่ว | 4,337 | 6.93 |
| 3 | บ้านหนองอ้อ | 4,520 | 7.23 |
| 4 | บ้านโค้งมะกอก | 1,697 | 2.71 |
| 5 | บ้านโนนคราม | 2,185 | 3.94 |
| 6 | บ้านคล้า | 1,399 | 2.23 |
| 7 | บ้านปราสาท | 4,817 | 7.70 |
| 8 | บ้านโนนตากกลาง | 1,755 | 2.80 |
| 9 | บ้านดอนท้าว | 3,650 | 5.84 |
| 10 | บ้านกระเพรา | 4,567 | 7.30 |
| 11 | บ้านโนนพัฒนา | 5,213 | 8.34 |
| 12 | บ้านดอนหนาด | 3,597 | 5.57 |
| 13 | บ้านคล้าเก่า | 1,732 | 2.77 |

การใช้ที่ดินในเขตตำบลเมืองปราสาท

| ลำดับที่ | ประเภทการใช้ที่ดิน | พื้นที่ (ไร่) | ร้อยละ |
|----------|--------------------|---------------|--------|
| 1 | เกษตรกรรม | 41,566 | 96.7 |
| 2 | ที่พักอาศัย | 701 | 1.6 |
| 3 | ที่สาธารณประโยชน์ | 714 | 1.7 |

6. เขตการปกครอง

ตำบลเมืองปราสาท มีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 13 หมู่บ้าน คือ

| | | |
|-----------------------|-----------------------------------|-------------|
| หมู่ 3 บ้านหนองอ้อ | ผู้ปกครอง นายสำเร็จ สุขกลาง | กำนัน |
| หมู่ 1 บ้านเมืองที | ผู้ปกครอง นายสมเคียร อารีย์กลาง | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 2 บ้านโนนตะกั่ว | ผู้ปกครอง นายวิชา ปลั่งกลาง | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 4 บ้านโค้งมะกอก | ผู้ปกครอง นางสาว เย็นกลาง | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 5 บ้านโนนคราม | ผู้ปกครอง นายวิเชียร เนินกลาง | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 6 บ้านคล้า | ผู้ปกครอง นายดำรง รัตน์กลาง | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 7 บ้านปราสาท | ผู้ปกครอง นายสงัด ทรงจอหอ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 8 บ้านโนนตากกลาง | ผู้ปกครอง นายสมควร จ้อยกลาง | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 9 บ้านดอนท้าว | ผู้ปกครอง นายเชาวฤทธิ์ ไทยดั่ง | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 10 บ้านกระเพรา | ผู้ปกครอง นายสมหวัง สิทธิประเสริฐ | ผู้ใหญ่บ้าน |

| | | |
|----------------------|-----------------------------------------|-------------|
| หมู่ 11 บ้านโนนพัฒนา | ผู้ปกครอง นายชูชาติ เวียงพล | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 12 บ้านคอนหนาด | ผู้ปกครอง นายศักดิ์สิทธิ์ ทิพย์ประเสริฐ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| หมู่ 13 บ้านคล้าเก่า | ผู้ปกครอง นายทะนง หวังชุกกลาง | ผู้ใหญ่บ้าน |

7. โครงสร้างชุมชน

รูปร่างของชุมชน (URBAN FORM)

โครงสร้างและรูปร่างของตำบลเมืองปราสาท

ตำบลเมืองปราสาทแยกออกมาจากตำบลจันอ็ดและตำบลดำนคล้า ก่อตั้งเป็นสภาตำบลเมืองปราสาท เมื่อปี 2534 มีเพียง 11 หมู่บ้าน จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ลำดับที่ 572 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

ต่อมาปี พ.ศ. 2540 ได้มีการแบ่งแยก บ้านคอนท้าว หมู่ 9 ออกมาเป็นบ้านคอนหนาด หมู่ 12 และปี พ.ศ. 2540 ได้มีการแบ่งแยกบ้านคล้า หมู่ 6 ออกมาเป็นบ้านคล้าเก่า หมู่ 13 ปัจจุบันตำบลเมืองปราสาท มีทั้งสิ้น 13 หมู่บ้านตำบลเมืองปราสาทมีลักษณะ เป็น รูปร่างคล้ายๆ ปลาโบราณ ลักษณะทางโครงสร้างของตำบลเมืองปราสาท จะเป็นแบบ LINEAR PATTERN คือ PATTERN นี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งอยู่ บนถนนใหญ่ของเมืองที่มีอยู่สายเดียว ซึ่งบนถนนจะมีศูนย์กลางเมือง บริเวณพักอาศัย และบริเวณอุตสาหกรรม ส่วนดีของ FORM นี้คือทุกๆ คนสามารถไปยัง CENTER หรือส่วนต่างๆ ของเมืองโดยระบบขนส่งสาธารณะอย่างประหยัดสายเดียว ระยะทางสามารถเที่ยวถึงกันได้ทั้งเมือง การขยายเมืองเป็นไปได้ อย่างไม่มีการจำกัด การขยายของเมืองเป็นไปได้โดยไม่มีการจำกัดและการขยายตัวของศูนย์กลางเมือง เป็นไปได้ง่ายในทางนอนทุกๆ คนอยู่ใกล้ศูนย์กลางเมืองและสามารถออกไปชนบทได้ง่าย อย่างไรก็ตาม LINEAR FORM ที่แท้จริงนั้นมีบางส่วนของเมืองที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางเมืองมากและไม่มี ี่ดจำกัดของ จำกัดของจำนวนบ้านพักอาศัยและบริเวณเขตอุตสาหกรรมที่อยู่ตามสองข้างทางถนนและมันจะเป็นอันตรายในเรื่องการขยายเมืองระเกะระกะ เติบโตไปตามใจชอบ หมู่บ้านในตำบลเมืองปราสาทคล้ายๆ กับการออกแบบหมู่บ้านตามแนวความคิดของ N.L. ENGELHARDT, JR. ส่วนประกอบของหมู่บ้าน รวมกลุ่มกันและความสัมพันธ์กับโรงเรียนหลายๆ ระดับ การวางผังของโรงเรียนจะสัมพันธ์กับระยะเดินทางจากบ้านถึงโรงเรียน (WALKING DISTANCE) โดยยึดถือระยะเดินมากที่สุด (800 เมตร) จากบ้านถึงโรงเรียนประถมและอนุบาล แต่สนามเด็กเล่นและโรงเรียนสำหรับเด็กเล็กจะให้อยู่รัศมีการเดินจากบ้าน (ประมาณ 400 เมตร)

8. ประชากร

| | |
|-----------------|----------|
| ประชากรทั้งสิ้น | 7,478 คน |
| แยกเป็นชาย | 3,679 คน |
| แยกเป็นหญิง | 3,799 คน |

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนครัวเรือน | จำนวนประชากร | | หมายเหตุ |
|---------|----------------|----------------|--------------|-------|----------|
| | | | ชาย | หญิง | |
| 1 | บ้านเมืองที่ | 198 | 449 | 442 | |
| 2 | บ้านโนนตะกั่ว | 65 | 81 | 80 | |
| 3 | บ้านหนองอ้อ | 249 | 400 | 423 | |
| 4 | บ้านโค้งมะกอก | 62 | 98 | 108 | |
| 5 | บ้านโนนคราม | 74 | 144 | 145 | |
| 6 | บ้านคล้า | 82 | 170 | 144 | |
| 7 | บ้านปราสาท | 167 | 222 | 209 | |
| 8 | บ้านโนนตากกลาง | 204 | 331 | 390 | |
| 9 | บ้านดอนท้าว | 285 | 571 | 607 | |
| 10 | บ้านกระเพรา | 166 | 307 | 334 | |
| 11 | บ้านโนนพัฒนา | 261 | 519 | 534 | |
| 12 | บ้านดอนหนาด | 110 | 198 | 223 | |
| 13 | บ้านคล้าเก่า | 72 | 189 | 160 | |
| รวม | | 1,995 | 3,679 | 3,799 | |

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 90 ของประชากรทั้งหมด เพราะพื้นที่เป็นเป็นที่ราบลุ่มลักษณะเป็นดินเค็ม น้ำจึงมีรสกร่อย สภาพภูมิอากาศเป็นเขตพื้นที่อากาศร้อน ฤดูร้อนจะร้อนมาก สภาพดินในฤดูร้อน จะแห้งแล้งมาก ฤดูฝนฝนจะตกน้อยมากทำให้ขาดน้ำในการทำเกษตร อาชีพส่วนใหญ่ของประชาชนจึงเป็นการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตที่สร้างรายได้หลัก ได้แก่ ข้าว นอกจากนั้นยังประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

สถานประกอบการ

- | | |
|----------------------|---------------|
| 1) โรงสีข้าว | จำนวน 6 แห่ง |
| 2) โรงรับซื้อของเก่า | จำนวน 1 แห่ง |
| 3) ร้านค้าทั่วไป | จำนวน 60 แห่ง |
| 4) ร้านเสริมสวย | จำนวน 3 แห่ง |
| 5) อู่บริการซ่อมรถ | จำนวน 8 แห่ง |
| 6) ร้านขายของชำ | จำนวน 66 แห่ง |
| 7) ร้านอินเทอร์เน็ต | จำนวน 3 แห่ง |
| 8) สัญญาณโทรศัพท์ | จำนวน 2 แห่ง |
| 9) บ้านเช่า โอมสเตย์ | จำนวน 2 แห่ง |

สภาพทางสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท มีลักษณะทางสังคมเป็นแบบสังคมร่วมสมัย โดยนำเอา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษมาผสมผสานกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ ประชาชนในชุมชนมีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย เป็นสังคมเกษตรกรรม ที่สงบสุข ในชุมชนไม่มีความขัดแย้งทั้งทางศาสนา วัฒนธรรม และกฎระเบียบ

1. การศึกษา

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 1) โรงเรียนบ้านเมืองที่ | ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 บ้านเมืองที่ |
| 2) โรงเรียนบ้านหนองอ้อ | ตั้งอยู่ที่หมู่ 3 บ้านหนองอ้อ |
| 3) โรงเรียนบ้านคล้า | ตั้งอยู่ที่หมู่ 6 บ้านคล้า |
| 4) โรงเรียนบ้านปราสาท | ตั้งอยู่ที่หมู่ 7 บ้านปราสาท |
| 5) โรงเรียนบ้านคอนท้าววิทยา | ตั้งอยู่ที่หมู่ 9 บ้านคอนท้าว |
| 6) โรงเรียนบ้านกระเพรา | ตั้งอยู่ที่หมู่ 10 บ้านกระเพรา |

2. สถานที่ทางศาสนา

ประชาชนในตำบลเมืองปราสาท ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนาสถาน 9 แห่ง คือ

- | | |
|--------------------|----------------------------------|
| 1) วัดเมืองที่ | ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 บ้านเมือง |
| 2) วัดโนนตะกั่ว | ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 บ้านโนนตะกั่ว |
| 3) วัดหนองอ้อ | ตั้งอยู่ที่หมู่ 3 บ้านหนองอ้อ |
| 4) วัดโนนคราม | ตั้งอยู่ที่หมู่ 5 บ้านโนนคราม |
| 5) วัดปราสาท | ตั้งอยู่ที่หมู่ 7 บ้านปราสาท |
| 6) วัดโนนตากกลาง | ตั้งอยู่ที่หมู่ 8 บ้านโนนตากกลาง |
| 7) วัดคอนท้าว | ตั้งอยู่ที่หมู่ 9 บ้านคอนท้าว |
| 8) วัดบ้านกระเพรา | ตั้งอยู่ที่หมู่ 10 บ้านกระเพรา |
| 9) วัดบ้านคล้าเก่า | ตั้งอยู่ที่หมู่ 13 บ้านคล้าเก่า |

สำนักสงฆ์ 1 แห่ง คือ สำนักสงฆ์โนนพัฒนา ตั้งอยู่ที่หมู่ 11 บ้านโนนพัฒนา

3. สาธารณสุข

- 1) รพ.ส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองปราสาท จำนวน 1 แห่ง
- 2) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน 13 แห่ง
- 3) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 1) ตำรวจชุมชน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 อบต.เมืองปราสาท

การบริการพื้นฐาน

1. สัญจร (MOVEMENT ROUTE)

การคมนาคมของตำบลเมืองปราสาท มีทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข นม 5019 สะดวกในการเดินทางเข้าตัวเมืองและการเดินทางติดต่อระหว่างหมู่บ้าน โดยอยู่ห่างจากอำเภอเมืองนครราชสีมา ประมาณ 35 กิโลเมตร

ถนนภายในหมู่บ้านในตำบล

- 1) ถนนดิน จำนวน 152 สาย ระยะทางประมาณ 13.270 กิโลเมตร
- 2) ถนนลูกรัง จำนวน 48 สาย ระยะทางประมาณ 41.250 กิโลเมตร
- 3) ถนน คสล. จำนวน 119 สาย ระยะทางประมาณ 36.082 กิโลเมตร
- 4) ถนนหินคลุก จำนวน 57 สาย ระยะทางประมาณ 21.983 กิโลเมตร

2. การโทรคมนาคม

- เสียตามสาย 13 แห่ง
- สถานที่บริการอินเทอร์เน็ตตำบล (ตำบลเมืองปราสาท) 1 แห่ง

3. การไฟฟ้า

เขตตำบลเมืองปราสาท เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบล ประชากรมีไฟฟ้าใช้ไม่ครบทุกครัวเรือนแต่ก็ทำให้ประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวก คือมีเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ เกือบครบทุกครัวเรือน

4. ประปา

ประชาชนในตำบลเมืองปราสาท ส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านการประปาจากการประปาของตำบลเมืองปราสาท ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13 และประปาหมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 7, 11

5. แหล่งน้ำ

| ที่ | ประเภทแหล่งน้ำ | จำนวน (แห่ง) |
|-----|-----------------------------------------------|--------------|
| 1 | บ่อน้ำตื้น/สระน้ำ | 9 |
| 2 | บ่อบาดาล | - |
| 3 | ฝาย/ทำนบ/พังกั้นน้ำ | 8 |
| 4 | ประปาหมู่บ้าน / อื่นๆ | 10 |
| 5 | แหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น อ่าง/ห้วย/หนอง/บึง/คลอง | 15 |
| 6 | อื่นๆ | - |

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

1. ข้าราชการทางการเมือง

ทีมงานผู้บริหาร

- 1) นายชิน กอนจอหอ
- 2) นายไพฑูรย์ นิจจอหอ
- 3) นายประกอบ สงหมื่นไฉ
- 4) นายเจือ สิริจามร

สมาชิกสภา อบต.

- 1) นายสามิตย์ กิ่งสักกลาง
- 2) นายอุทัย ค่อมกลาง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ประธานสภา อบต.

รองประธานสภา อบต.

| | |
|----------------------------|-------------------------|
| 3) นางภาราดา ทอมหวล | เลขานุการสภา อบต. |
| 4) นายไพโร สวัสดิ์กลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่1 |
| 5) นายสุชาติ จันทร์กลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่1 |
| 6) นายชาญ เพ็ชรมะตัน | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่2 |
| 7) นายสำเร็จ ขอมผลกลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่2 |
| 8) นายสืบ รักษาจิตร | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่3 |
| 9) นายเฉลียว เตือนกลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่4 |
| 10) นางศิริธร เณรชู | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่4 |
| 11) นายนรินทร์ รักด่านกลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่5 |
| 12) นายกฤษฏา ชุมศรี | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่5 |
| 13) นางสาวละออง นามระบือ | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่6 |
| 14) นางวาง จงอยู่กลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่6 |
| 15) นายมณี เอี่ยมโคกสูง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่7 |
| 16) นายสายันต์ สังข์ศิริ | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่7 |
| 17) นายมงคล ใจแก้วศิริ | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่8 |
| 18) นายพิชญ แจงกลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่8 |
| 19) นายช่วง กอดูณกลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่9 |
| 20) นายประภาส อาจจจอหอ | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่9 |
| 21) นางวงวาท ปิตุพิพย์ | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่10 |
| 22) นายเล็ก จงจัดกลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่10 |
| 23) นายธวัชชัย กอหม้ายกลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่11 |
| 24) นายองอาจ มะเร็งสิทธิ์ | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่11 |
| 25) นายสมาน ปลั่งกลาง | สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่13 |

2. ข้าราชการประจำ

2.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

| | |
|--------------------------------------------------|---------------|
| - นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง | จำนวน 1 อัตรา |
| - หัวหน้าสำนักปลัด (นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น) | จำนวน 1 อัตรา |
| - นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | จำนวน 1 อัตรา |
| - นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ | จำนวน 1 อัตรา |
| - นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | จำนวน 1 อัตรา |
| - นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ | จำนวน 1 อัตรา |
| - เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน | จำนวน 1 อัตรา |
| พนักงานจ้างตามภารกิจ | |
| - ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน | จำนวน 1 อัตรา |
| - พนักงานขับรถยนต์ | จำนวน 1 อัตรา |
| พนักงานจ้างทั่วไป | |
| - นักการภารโรง | จำนวน 1 อัตรา |

- คนงานทั่วไป จำนวน 1 อัตรา
- 2.2 กองคลัง**
- ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานการคลัง ระดับต้น) จำนวน 1 อัตรา
 - นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ จำนวน 1 อัตรา
 - นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ จำนวน 1 อัตรา
 - นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ จำนวน 1 อัตรา
- ลูกจ้างประจำ**
- เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ จำนวน 1 อัตรา
- พนักงานจ้างตามภารกิจ**
- ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 1 อัตรา
- พนักงานจ้างทั่วไป**
- คนงานทั่วไป จำนวน 1 อัตรา
- 2.3 กองช่าง**
- ผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหารงานช่าง ระดับต้น) จำนวน 1 อัตรา
 - นายช่างโยธาชำนาญงาน จำนวน 1 อัตรา
- พนักงานจ้างตามภารกิจ**
- ผู้ช่วยนายช่างโยธา จำนวน 1 อัตรา
 - ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 อัตรา
- พนักงานจ้างทั่วไป**
- คนงานทั่วไป จำนวน 3 อัตรา
- 2.4 กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม**
- ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ (นักบริหารงานศึกษา ระดับต้น) จำนวน 1 อัตรา
 - นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ จำนวน 1 อัตรา
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนท้าว**
- ครู อันดับ คศ.1 จำนวน 2 อัตรา
- พนักงานจ้างตามภารกิจ**
- ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย จำนวน 1 อัตรา
- 2.5 หน่วยตรวจสอบภายใน**
- นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ จำนวน 1 อัตรา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 7,478 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านมา 9 หมู่บ้าน จากทั้งหมด 13 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มได้ตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 9 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

| ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร (คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| บ้านเมืองที | 891 | 50 |
| บ้านหนองอ้อ | 823 | 50 |
| บ้านโค้งมะกอก | 206 | 30 |
| บ้านโนนคราม | 289 | 30 |
| บ้านปราสาท | 431 | 30 |
| บ้านโนนตากกลาง | 721 | 40 |
| บ้านดอนท้าว | 1178 | 70 |
| บ้านโนนพัฒนา | 1053 | 70 |
| บ้านดอนหนาด | 421 | 30 |
| รวม | 6,013 | 400 |

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท 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 ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4 ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.2 และเพศหญิง ร้อยละ 47.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.8 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

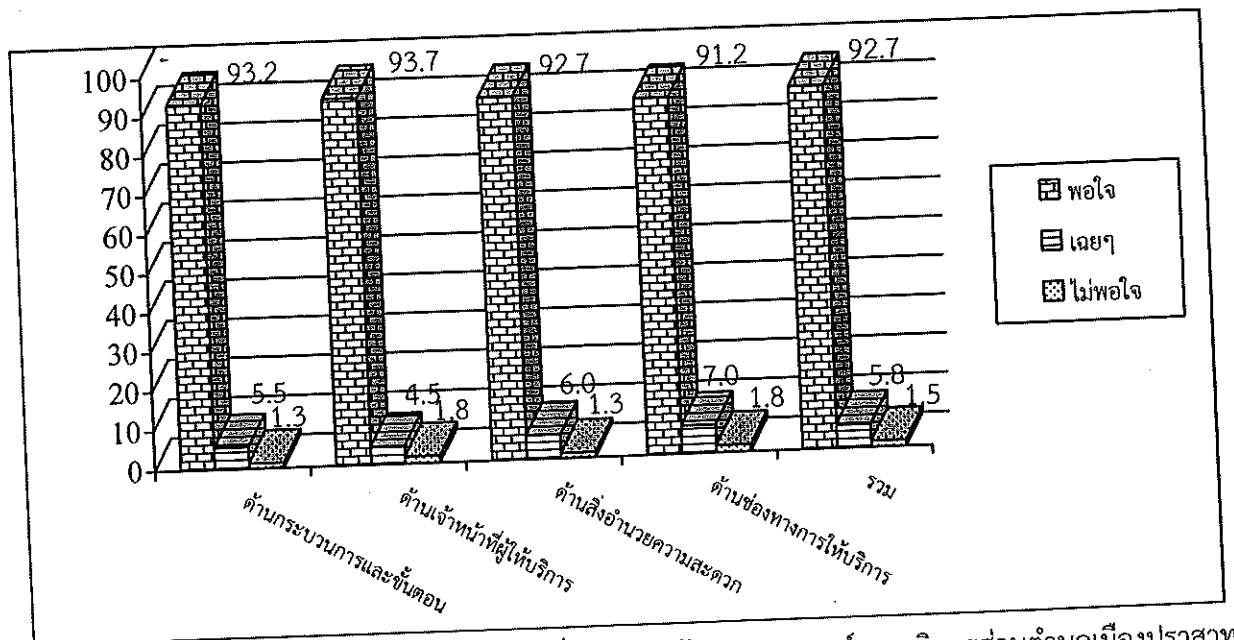
| รายการ | | จำนวน (N = 400 คน) | ร้อยละ (100.0) |
|-------------------|-----------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| เพศ | ชาย | 209 | 52.2 |
| | หญิง | 191 | 47.8 |
| อายุ | ต่ำกว่า 18 ปี | 15 | 3.7 |
| | 18-30 ปี | 49 | 12.2 |
| | 31-45 ปี | 121 | 30.3 |
| | 46-60 ปี | 150 | 37.5 |
| | 61 ปีขึ้นไป | 65 | 16.3 |
| ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | 1 | 0.2 |
| | ประถมศึกษา | 218 | 54.5 |
| | มัธยมศึกษา | 125 | 31.3 |
| | อนุปริญญา | 20 | 5.0 |
| | ปริญญาตรี | 33 | 8.3 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 3 | 0.7 |
| อาชีพ | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 6 | 1.5 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 14 | 3.5 |
| | ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ | 11 | 2.7 |
| | ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ | 33 | 8.2 |
| | นักเรียน นักศึกษา | 20 | 5.0 |
| | รับจ้างทั่วไป | 59 | 14.8 |
| | แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8 | 2.0 |
| | เกษตรกร | 249 | 62.3 |
| | ว่างงาน | 0 | 0.0 |
| งานที่มาใช้บริการ | งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 80 | 20.0 |
| | งานด้านรายได้หรือภาษี | 120 | 30.0 |
| | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 120 | 30.0 |
| | งานด้านสาธารณสุข | 80 | 20.0 |
| | รวม | 400 | 100.0 |

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ (N = 400) | | | | | |
|-----------------------------|----------------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 373 | 93.2 | 22 | 5.5 | 5 | 1.3 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 375 | 93.7 | 18 | 4.5 | 7 | 1.8 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 371 | 92.7 | 24 | 6.0 | 5 | 1.3 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 365 | 91.2 | 28 | 7.0 | 7 | 1.8 |
| รวม | 371 | 92.7 | 23 | 5.8 | 6 | 1.5 |

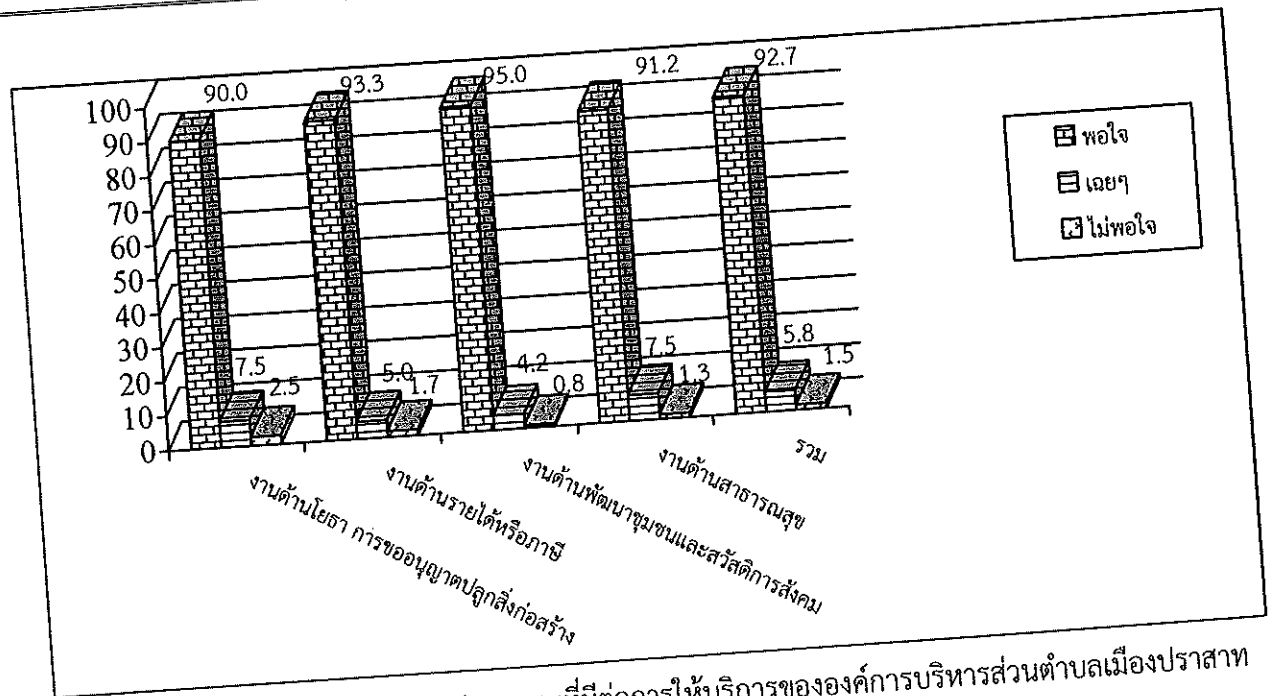


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

| งานที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | |
|---------------------------------------------|------------------|--------|-----------------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | คะแนน ที่ได้ | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง | 72 | 90.0 | 8 | 6 | 7.5 | 2 | 2.5 |
| งานด้านรายได้หรือภาษี | 112 | 93.3 | 9 | 6 | 5.0 | 2 | 1.7 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม | 114 | 95.0 | 9 | 5 | 4.2 | 1 | 0.8 |
| งานด้านสาธารณสุข | 73 | 91.2 | 9 | 6 | 7.5 | 1 | 1.3 |
| รวม | 371 | 92.7 | 9 | 23 | 5.8 | 6 | 1.5 |



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

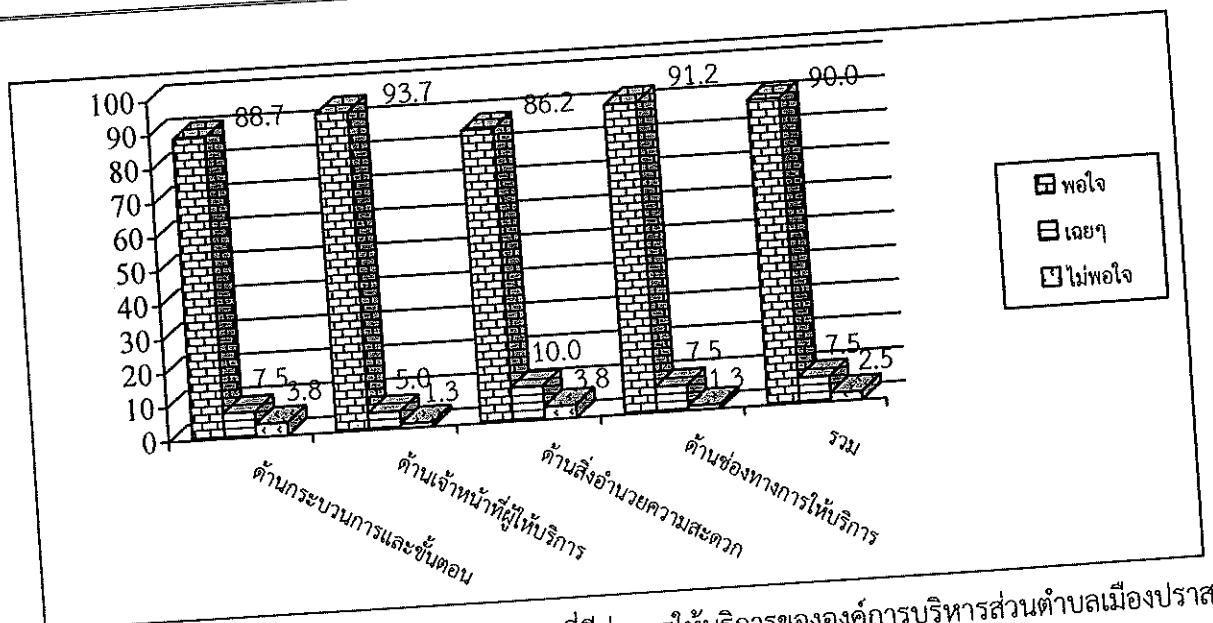
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 71 | 88.7 | 6 | 7.5 | 3 | 3.8 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 75 | 93.7 | 4 | 5.0 | 1 | 1.3 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 69 | 86.2 | 8 | 10.0 | 3 | 3.8 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 73 | 91.2 | 6 | 7.5 | 1 | 1.3 |
| รวมเฉลี่ย | 72 | 90.0 | 6 | 7.5 | 2 | 2.5 |



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 70 | 87.5 | 6 | 7.5 | 4 | 5.0 |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 72 | 90.0 | 6 | 7.5 | 2 | 2.5 |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 73 | 91.2 | 5 | 6.3 | 2 | 2.5 |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 67 | 83.7 | 8 | 10.0 | 5 | 6.3 |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 69 | 86.2 | 8 | 10.0 | 3 | 3.8 |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ | 75 | 93.7 | 3 | 3.8 | 2 | 2.5 |
| รวมเฉลี่ย | 71 | 88.7 | 6 | 7.5 | 3 | 3.8 |

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.2 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 74 | 92.5 | 4 | 5.0 | 2 | 2.5 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 75 | 93.7 | 5 | 6.3 | 0 | 0.0 |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 79 | 98.7 | 1 | 1.3 | 0 | 0.0 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 72 | 90.0 | 6 | 7.5 | 2 | 2.5 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 73 | 91.2 | 5 | 6.3 | 2 | 2.5 |
| รวมเฉลี่ย | 75 | 93.7 | 4 | 5.0 | 1 | 1.3 |

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 88.7 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 73 | 91.2 | 6 | 7.5 | 1 | 1.3 |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ | 69 | 86.2 | 8 | 10.0 | 3 | 3.8 |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 68 | 85.0 | 8 | 10.0 | 4 | 5.0 |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 69 | 86.2 | 8 | 10.0 | 3 | 3.8 |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 71 | 88.7 | 6 | 7.5 | 3 | 3.8 |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 70 | 87.5 | 8 | 10.0 | 2 | 2.5 |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 67 | 83.7 | 10 | 12.5 | 3 | 3.8 |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 65 | 81.2 | 10 | 12.5 | 5 | 6.3 |
| รวมเฉลี่ย | 69 | 86.2 | 8 | 10.0 | 3 | 3.8 |

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

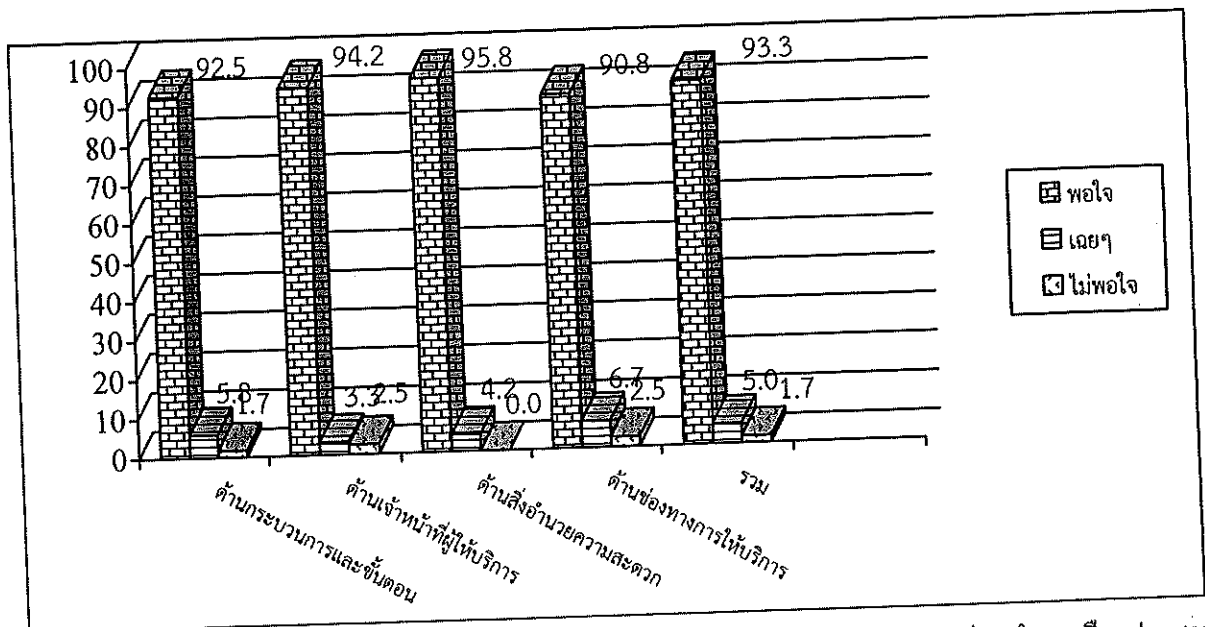
| ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 69 | 86.2 | 8 | 10.0 | 3 | 3.8 |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 71 | 88.7 | 8 | 10.0 | 1 | 1.3 |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 75 | 93.7 | 5 | 6.3 | 0 | 0.0 |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 73 | 91.2 | 6 | 7.5 | 1 | 1.3 |
| รวมเฉลี่ย | 73 | 91.2 | 6 | 7.5 | 1 | 1.3 |

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านรายได้หรือภาษี | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|-----------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 111 | 92.5 | 7 | 5.8 | 2 | 1.7 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 113 | 94.2 | 4 | 3.3 | 3 | 2.5 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 115 | 95.8 | 5 | 4.2 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 109 | 90.8 | 8 | 6.7 | 3 | 2.5 |
| รวมเฉลี่ย | 112 | 93.3 | 6 | 5.0 | 2 | 1.7 |



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 110 | 91.7 | 7 | 5.8 | 3 | 2.5 |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 113 | 94.2 | 6 | 5.0 | 1 | 0.8 |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 111 | 92.5 | 8 | 6.7 | 1 | 0.8 |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 108 | 90.0 | 8 | 6.7 | 4 | 3.3 |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 115 | 95.8 | 5 | 4.2 | 0 | 0.0 |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ | 109 | 90.8 | 8 | 6.7 | 3 | 2.5 |
| รวมเฉลี่ย | 111 | 92.5 | 7 | 5.8 | 2 | 1.7 |

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 113 | 94.2 | 4 | 3.3 | 3 | 2.5 |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 114 | 95.0 | 3 | 2.5 | 3 | 2.5 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 110 | 91.7 | 6 | 5.0 | 4 | 3.3 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 112 | 93.3 | 5 | 4.2 | 3 | 2.5 |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 111 | 92.5 | 4 | 3.3 | 5 | 4.2 |
| รวมเฉลี่ย | 113 | 94.2 | 4 | 3.3 | 3 | 2.5 |

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 113 | 94.2 | 7 | 5.8 | 0 | 0.0 |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 114 | 95.0 | 6 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 112 | 93.3 | 8 | 6.7 | 0 | 0.0 |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 115 | 95.8 | 5 | 4.2 | 0 | 0.0 |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 113 | 94.2 | 7 | 5.8 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 115 | 95.8 | 5 | 4.2 | 0 | 0.0 |

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

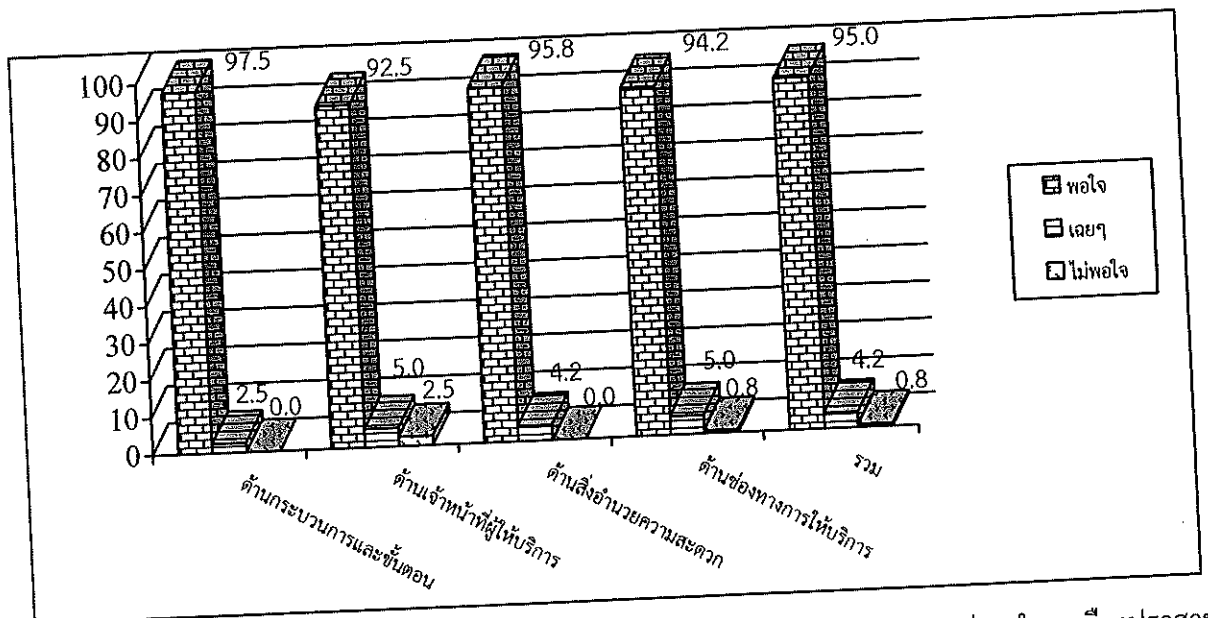
| ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 109 | 90.8 | 8 | 6.7 | 3 | 2.5 |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 112 | 93.3 | 6 | 5.0 | 2 | 1.7 |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 106 | 88.3 | 9 | 7.5 | 5 | 4.2 |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 108 | 90.0 | 10 | 8.3 | 2 | 1.7 |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 110 | 91.7 | 7 | 5.8 | 3 | 2.5 |
| รวมเฉลี่ย | 109 | 90.8 | 8 | 6.7 | 3 | 2.5 |

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 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 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 115 | 95.8 | 5 | 4.2 | 0 | 0.0 |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 120 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 115 | 95.8 | 5 | 4.2 | 0 | 0.0 |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ | 116 | 96.7 | 4 | 3.3 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 116 | 96.7 | 3 | 2.5 | 1 | 0.8 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 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

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

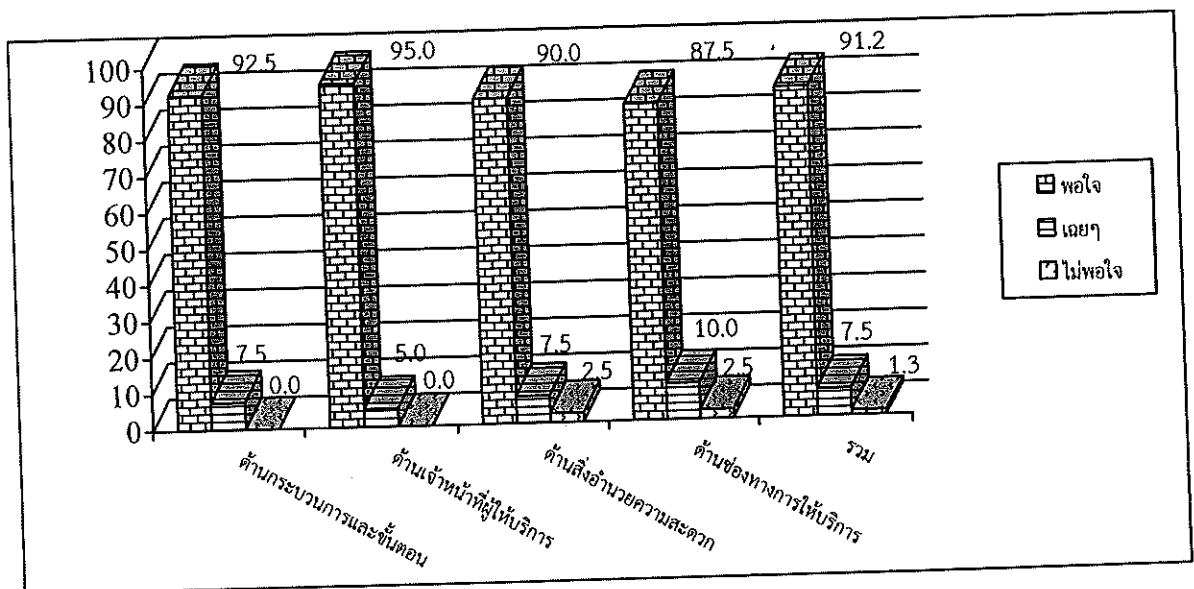
| ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | 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 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านสาธารณสุข | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|-----------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 72 | 90.0 | 6 | 7.5 | 2 | 2.5 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 70 | 87.5 | 8 | 10.0 | 2 | 2.5 |
| รวมเฉลี่ย | 73 | 91.2 | 6 | 7.5 | 1 | 1.3 |



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 71 | 88.7 | 9 | 11.3 | 0 | 0.0 |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 73 | 91.2 | 6 | 7.5 | 1 | 1.3 |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ | 72 | 90.0 | 8 | 10.0 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 77 | 96.2 | 3 | 3.8 | 0 | 0.0 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 79 | 98.7 | 1 | 1.3 | 0 | 0.0 |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 72 | 90.0 | 8 | 10.0 | 0 | 0.0 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 73 | 91.2 | 5 | 6.3 | 2 | 2.5 |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ | 72 | 90.0 | 6 | 7.5 | 2 | 2.5 |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 75 | 93.7 | 4 | 5.0 | 1 | 1.3 |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 71 | 88.7 | 6 | 7.5 | 3 | 3.8 |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 72 | 90.0 | 6 | 7.5 | 2 | 2.5 |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 74 | 92.5 | 6 | 7.5 | 0 | 0.0 |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 70 | 87.5 | 7 | 8.7 | 3 | 3.8 |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 69 | 86.2 | 8 | 10.0 | 3 | 3.8 |
| รวมเฉลี่ย | 72 | 90.0 | 6 | 7.5 | 2 | 2.5 |

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 69 | 86.2 | 8 | 10.0 | 3 | 3.8 |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | 70 | 87.5 | 8 | 10.0 | 2 | 2.5 |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ | 67 | 83.7 | 10 | 12.5 | 3 | 3.8 |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ | 73 | 91.2 | 6 | 7.5 | 1 | 1.3 |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม | 71 | 88.7 | 8 | 10.0 | 1 | 1.3 |
| รวมเฉลี่ย | 70 | 87.5 | 8 | 10.0 | 2 | 2.5 |

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรแก้ไขปัญหาการถมดินสร้างบ้านขวางทางระบายน้ำทิ้งจากครัวเรือน เกิดกลิ่นเหม็น

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรจัดประชุมชี้แจงผลการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้หรือภาษีให้แก่ประชาชนได้ทราบกันอย่างทั่วถึง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนในท้องถิ่น

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเรือน ชุมชน ให้สะอาดปลอดภัย เพื่อป้องกันโรคภัยต่างๆ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.2 และเพศหญิง ร้อยละ 47.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.2 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.2 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 88.7 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ

คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.7 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 88.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรแก้ไขปัญหาการถมดินสร้างบ้าน ขวางทางระบายน้ำทิ้งจากครัวเรือน เกิดกลิ่นเน่าเหม็น

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรจัดประชุมชี้แจงผลการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้หรือภาษีให้แก่ประชาชนได้ทราบกันอย่างทั่วถึง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนในท้องถิ่น

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเรือน ชุมชน ให้สะอาดปลอดภัย เพื่อป้องกันโรคภัยต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2557). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท. (2561). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย กักผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง 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/ประมง |
| | 9. <input type="checkbox"/> ว่างาน | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | |
| | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านรายได้หรือภาษี | |
| | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | |
| | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านสาธารณสุข | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

| ความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|------------|------------------|--------------|
| | พอใจ 😊 | ค่อนข้างพอใจ 🙂 | เฉย ๆ 😐 | ไม่ค่อยพอใจ 😞 | ไม่พอใจ 😡 |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| 1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | | | | | |
| 1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | | | | | |
| 1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ 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. ด้านช่องทางบริการ | | | | | |
| 4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | | | | | |
| 4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ | | | | | |
| 4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางบริการ | | | | | |
| 4.4 ความทันสมัยของช่องทางบริการ | | | | | |
| 4.5 คุณภาพของช่องทางบริการโดยรวม | | | | | |

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๔๒๓๙ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

| | | | |
|-------------------|--------------|-------------------------|--------------|
| ๑. รศ.ดร.ณภัทร | น้อยน้ำใส | ๑๔. ผศ.พันธเรศ | ธรรมสอน |
| ๒. รศ.ดร.ชัคตตรี | ระยสวัสดิ์ | ๑๕. ผศ.สายยนต์ | ชาวอุบล |
| ๓. รศ.เอกรัตน์ | เอกศาสตร์ | ๑๖. นายพิทักษ์ชัย | จิตตชัย |
| ๔. ผศ.ดร.อนุจิตร | ชินสาร | ๑๗. นายวันดี | อ่างสุวรรณ |
| ๕. นางสาววรรณษา | แสนลำ | ๑๘. นายพิทักษ์ชัย | เดชอุดม |
| ๖. ดร.นิรันดร์ | คงฤทธิ์ | ๑๙. ผศ.สถิต | จำเริญ |
| ๗. นางสาวนัญญา | มณฑล | ๒๐. นายไกรศักดิ์ | รักพิณี |
| ๘. นางรุจิรา | ริการมย์ | ๒๑. ผศ.ศธาวัช | พลโคตร |
| ๙. นางสาวอัญชลี | พรามจร | ๒๒ รศ.ดร.สุวิมล | ตั้งประเสริฐ |
| ๑๐. นายกฤษณา | พลายหมื่นไวย | ๒๓. นายอิสริย์ | เดชานนท์ |
| ๑๑. นายวิศมาศ | ภักดีกุล | ๒๔. ดร.จิรพัฒน์ | โทพล |
| ๑๒. ดร.พวงพรภัสสร | วิริยะ | ๒๕. นางสาวปรายตา | พรหมเสน |
| ๑๓. นางสาวบุญนำ | โสภากุทก | ๒๖. นายสุรัตน์ | หงส์ไทย |
| | | ๒๗. ผศ.ดร.หญิงสุสลักษณ์ | วิริยะ |

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

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิเชียร ฝอยพิกุล)

อธิการบดี