

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

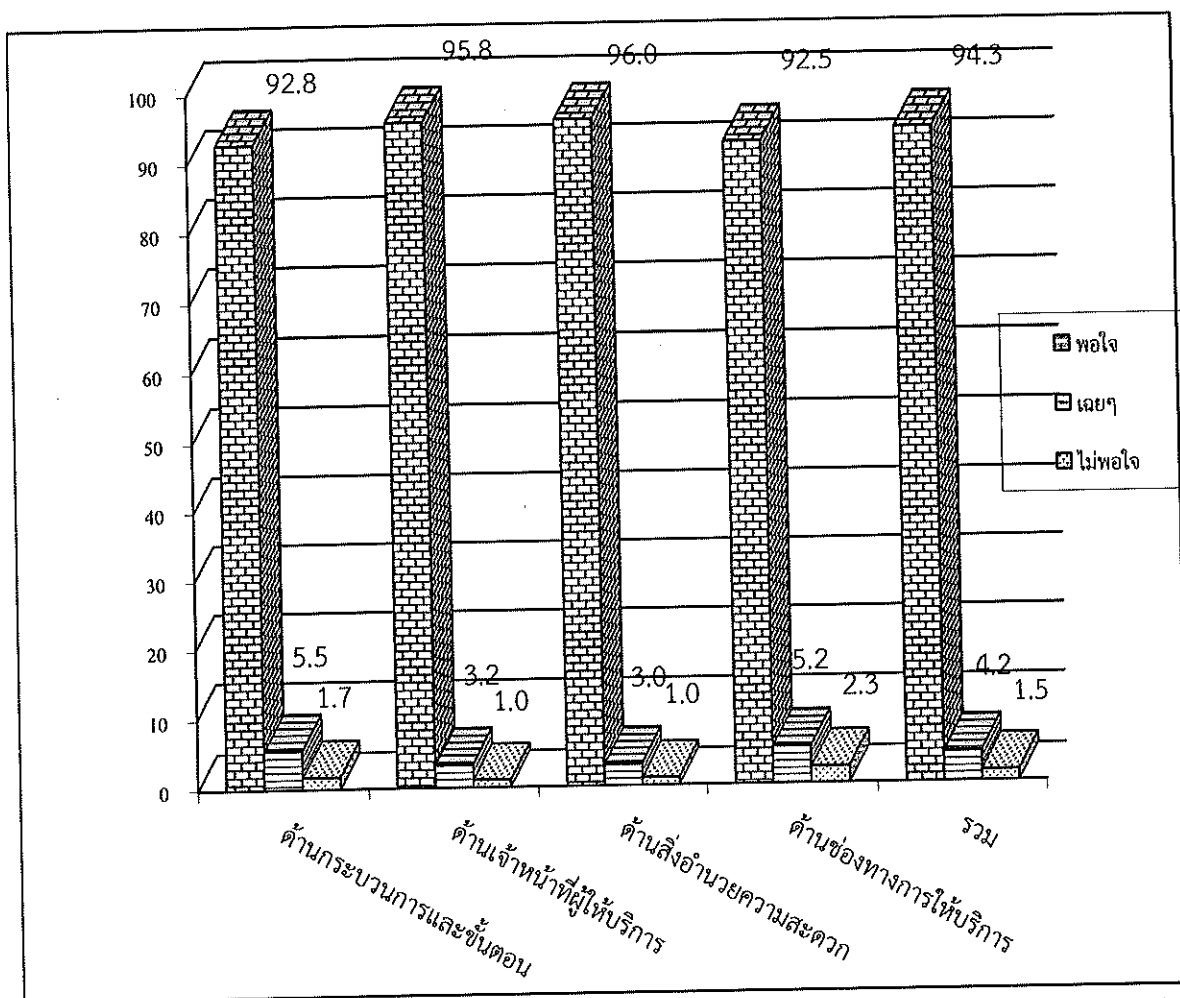
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ระหว่างวันที่ 2-3 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 และเพศชาย ร้อยละ 44.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 21.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 11.5

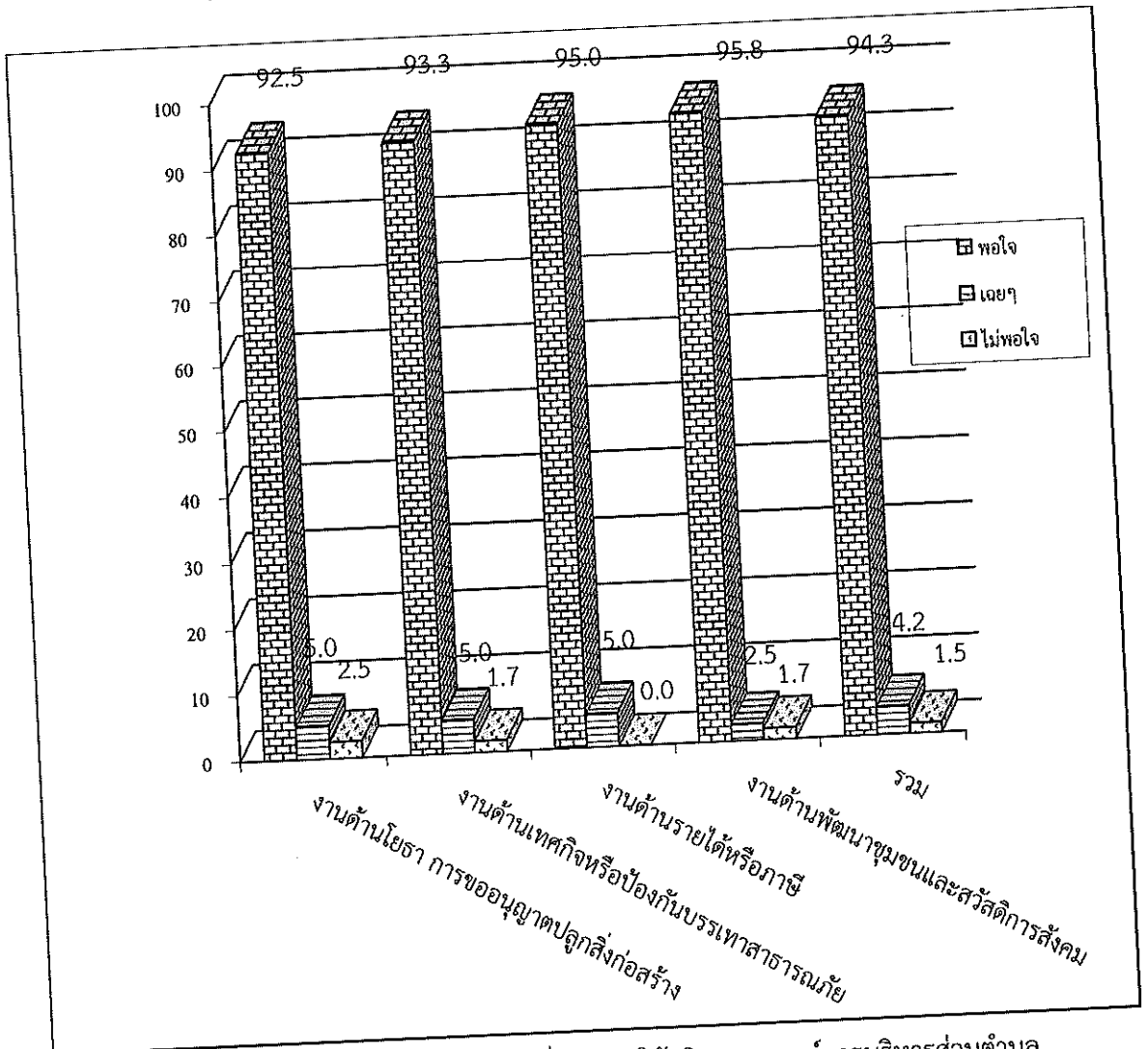
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

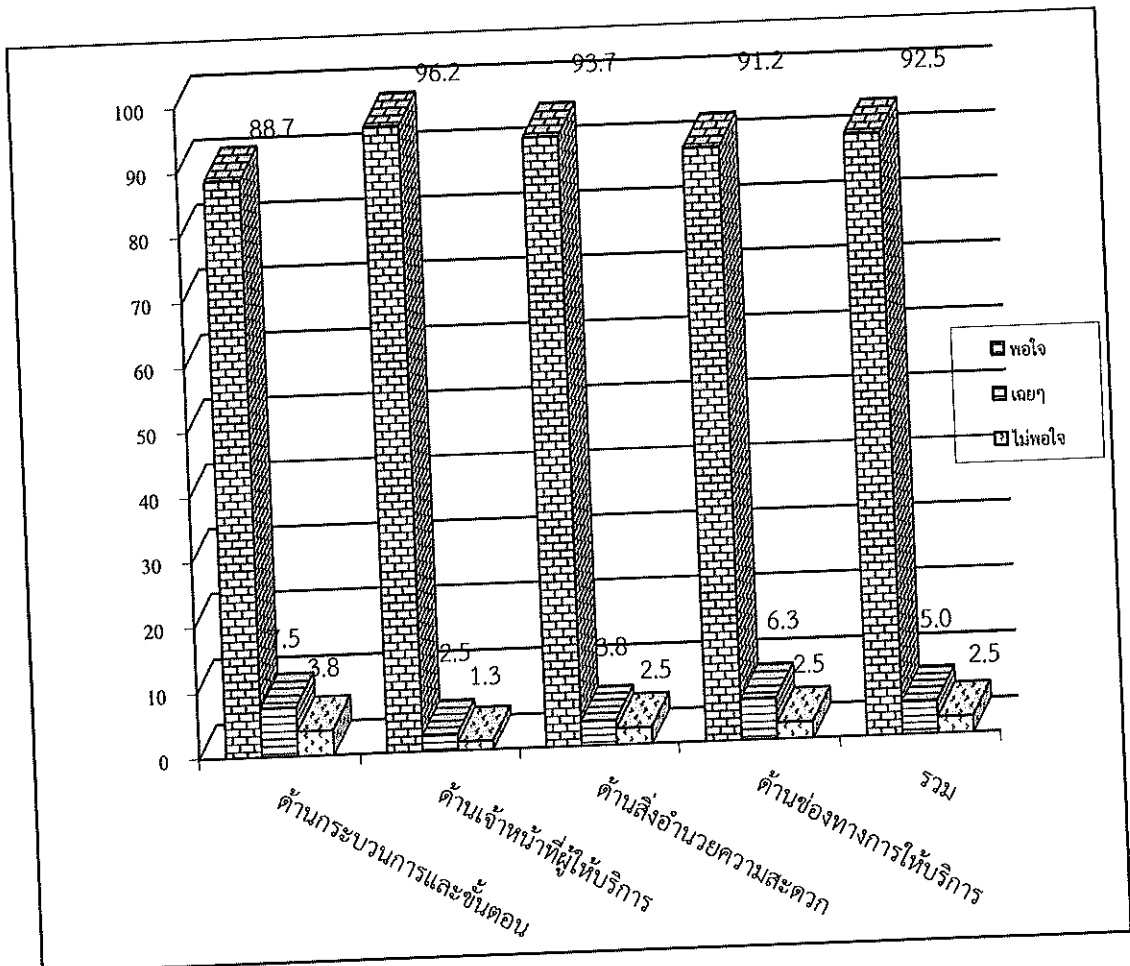


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

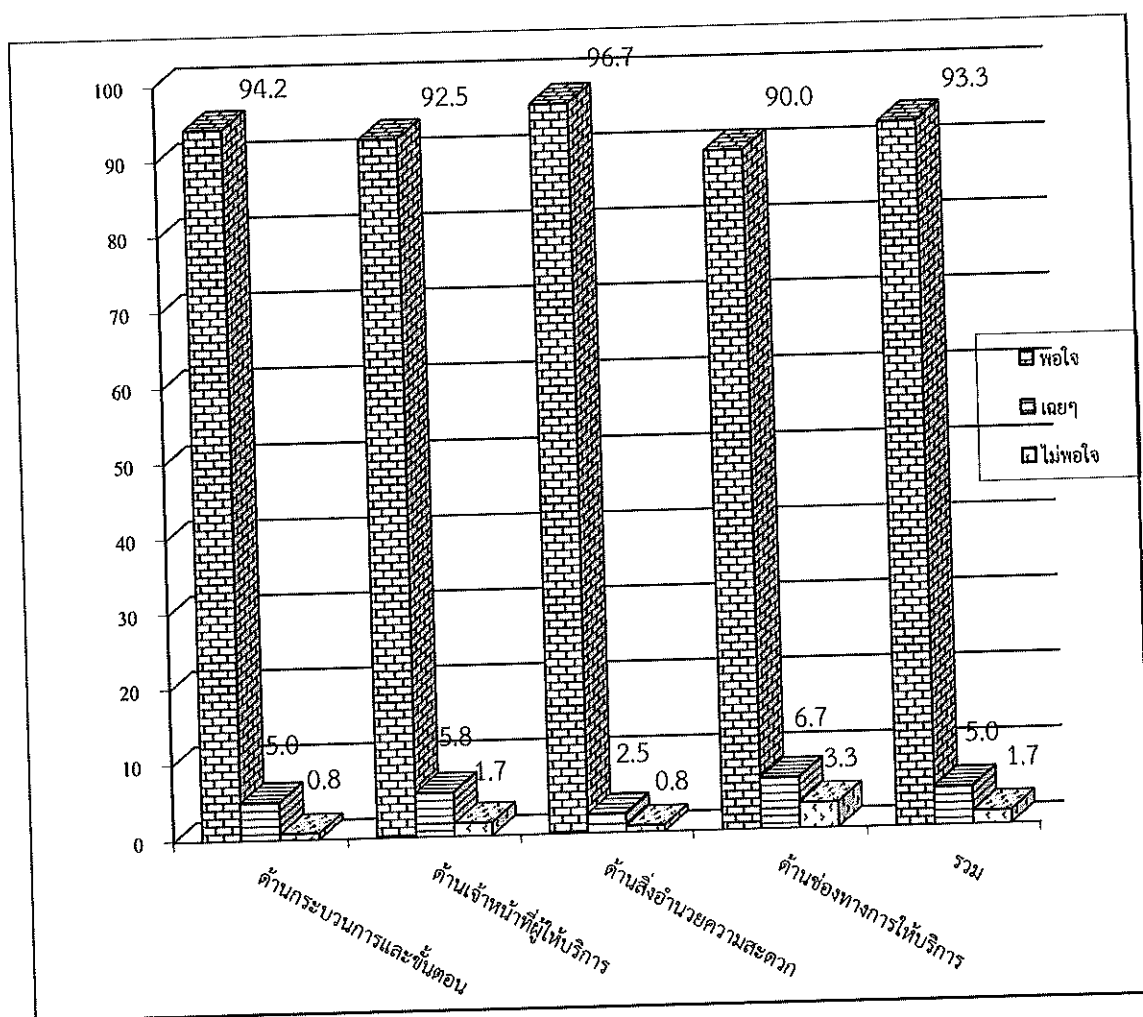
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

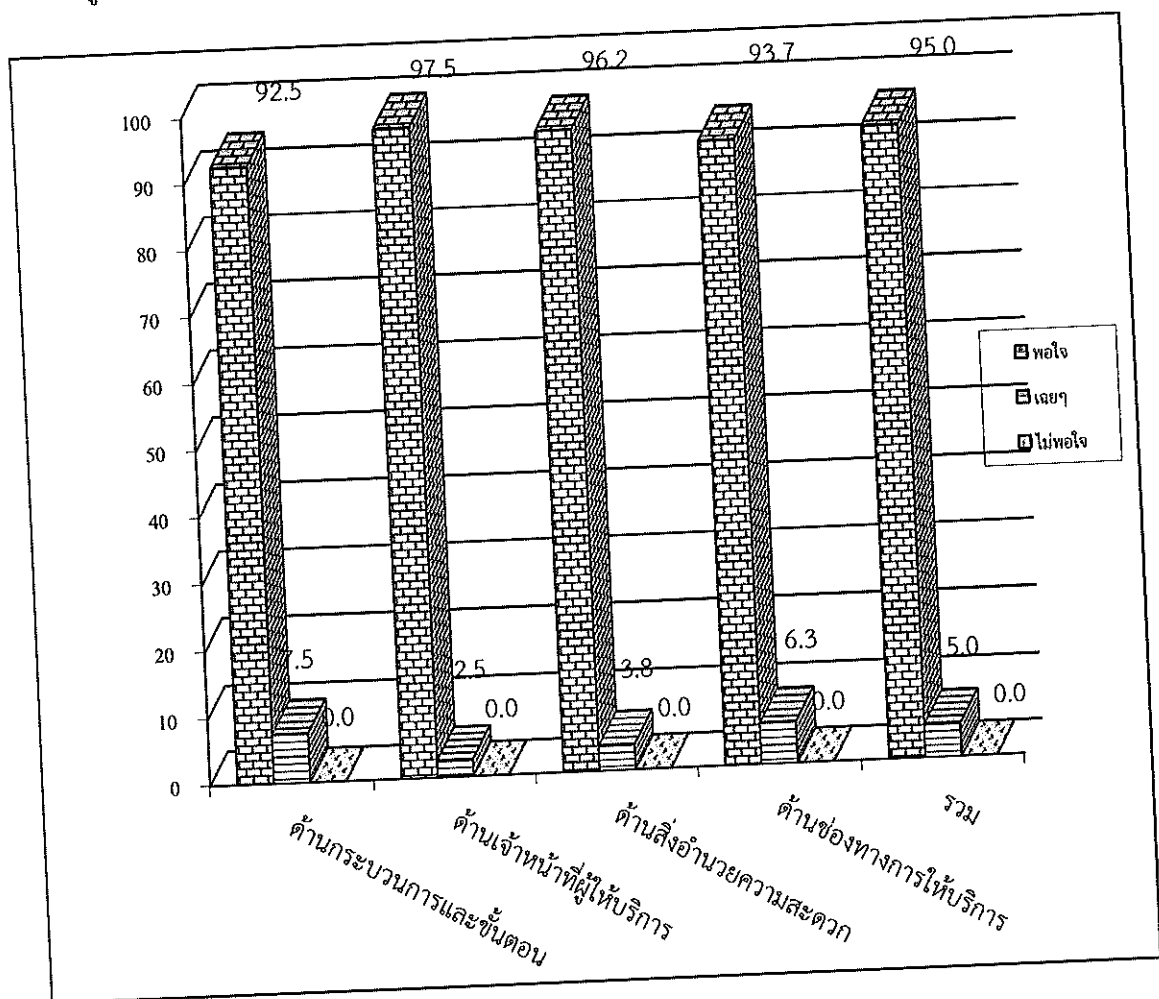
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ ร้อยละเยียดตั้งแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

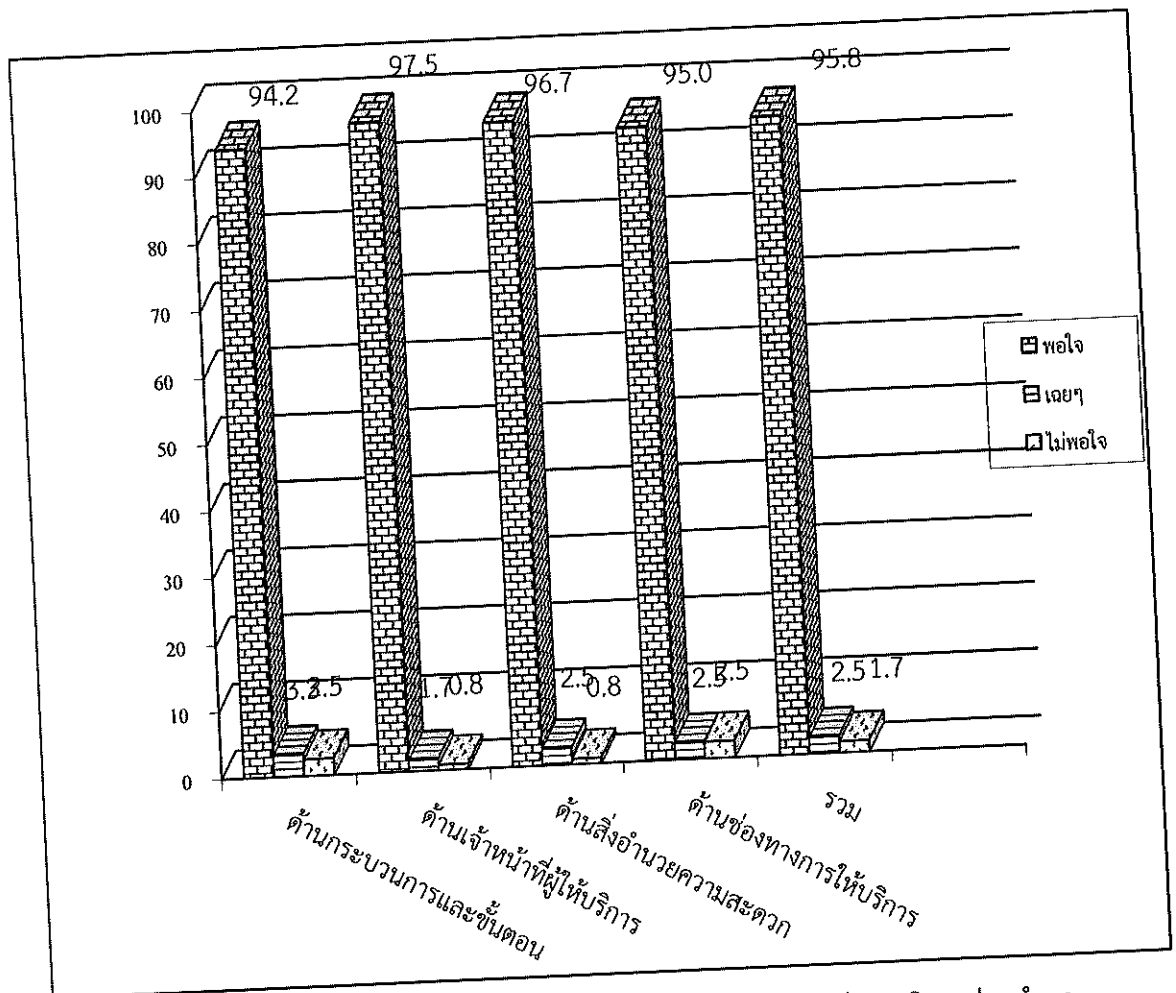
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรแก้ไขปัญหาการถมดินสร้างบ้าน ขวางทางระบายน้ำทิ้งจากครัวเรือน ส่งผลกระทบต่อถนนส่วนรวม

4.2 งานด้านเทศกิจและบรรเทาสาธารณภัย ควรสร้างกิจกรรมที่เกิดจากความร่วมมือของคน ในชุมชน ในเชิงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานป้องกันภัยด้านต่างๆ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดประชุมชี้แจงผลการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้หรือ ภาษีให้แก่ประชาชนได้ทราบกันอย่างทั่วถึง

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนในท้องถิ่น

คำนำ

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

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
ด้านกายภาพ.....	4
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	9
สภาพทางสังคม.....	11
ระบบบริการพื้นฐาน.....	12
ระบบเศรษฐกิจ.....	15
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	16
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	18
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
บทที่ 4 ผลการประเมิน	20
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	20
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	24
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	44
สรุปผลการประเมิน	44
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	45
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	49
เอกสารอ้างอิง	50
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท.....	18 21
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	21
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22 22
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	23 23
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน	24 24
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	25 25
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26 26
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27 27
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28 28
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน.....	29 29
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	30 30
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31 31
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32 32
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33 33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน	34
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	35
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	36
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	38
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน	39
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	40
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	41
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	42
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	43

สารบัญแนภูมิ

แนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	23
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	24
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	29
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี.....	34
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหายังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันทั่วถึง โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรรถ ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้มากที่สุด

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 บ้านโคกมะกอก ตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอโนนสูงอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนสูงประมาณ 5 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลเมืองปราสาท มีลักษณะพื้นที่ของตำบลเป็นที่ราบลุ่มลักษณะเป็นดินเค็ม น้ำจึงมีรสกร่อย สภาพภูมิอากาศเป็นเขตพื้นที่อากาศร้อน ฤดูร้อนจะร้อนมาก สภาพดินในฤดูร้อนจะแห้งแล้งมาก ฤดูฝนฝนจะตกน้อยมากทำให้ขาดน้ำในการทำเกษตร มีลักษณะทางสังคมเป็นแบบสังคมร่วมสมัย โดยนำเอาศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษมาผสมผสานกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ ประชาชนในชุมชนมีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย เป็นสังคมเกษตรกรรมที่สงบสุข ในชุมชนไม่มีความขัดแย้งทั้งทางศาสนา วัฒนธรรม และกฎระเบียบ ตำบลเมืองปราสาท มีประชากรทั้งสิ้น 7,834 คน แยกเป็นชาย 3,710 คน หญิง 3,824 คน ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลเมืองปราสาท ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก มีการประกอบอาชีพปลูกข้าว มีพื้นที่ในการทำเกษตร (ทำนา) ร้อยละ 100

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 2-3 สิงหาคม 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

ด้านกายภาพ

1. ประวัติความเป็นมา ตำบลเมืองปราสาท

ตำบลเมืองปราสาทเป็นตำบลหนึ่งใน 16 ตำบลของอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คำว่า เมืองปราสาท มาจากชื่อหมู่บ้านเก่าแก่ 2 หมู่บ้านรวมกัน ได้แก่ บ้านเมืองที ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่มีลักษณะเป็นเมืองเก่ามีคูดินรอบหมู่บ้านกับปราสาท ซึ่งตั้งตามชื่อโบราณสถานที่พบในหมู่บ้าน จึงรวมกันเป็นชื่อเมืองปราสาท มีหมู่บ้านซึ่งได้จัดเขตการปกครองในปี พ.ศ.2535 จำนวน 13 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านเมืองที

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

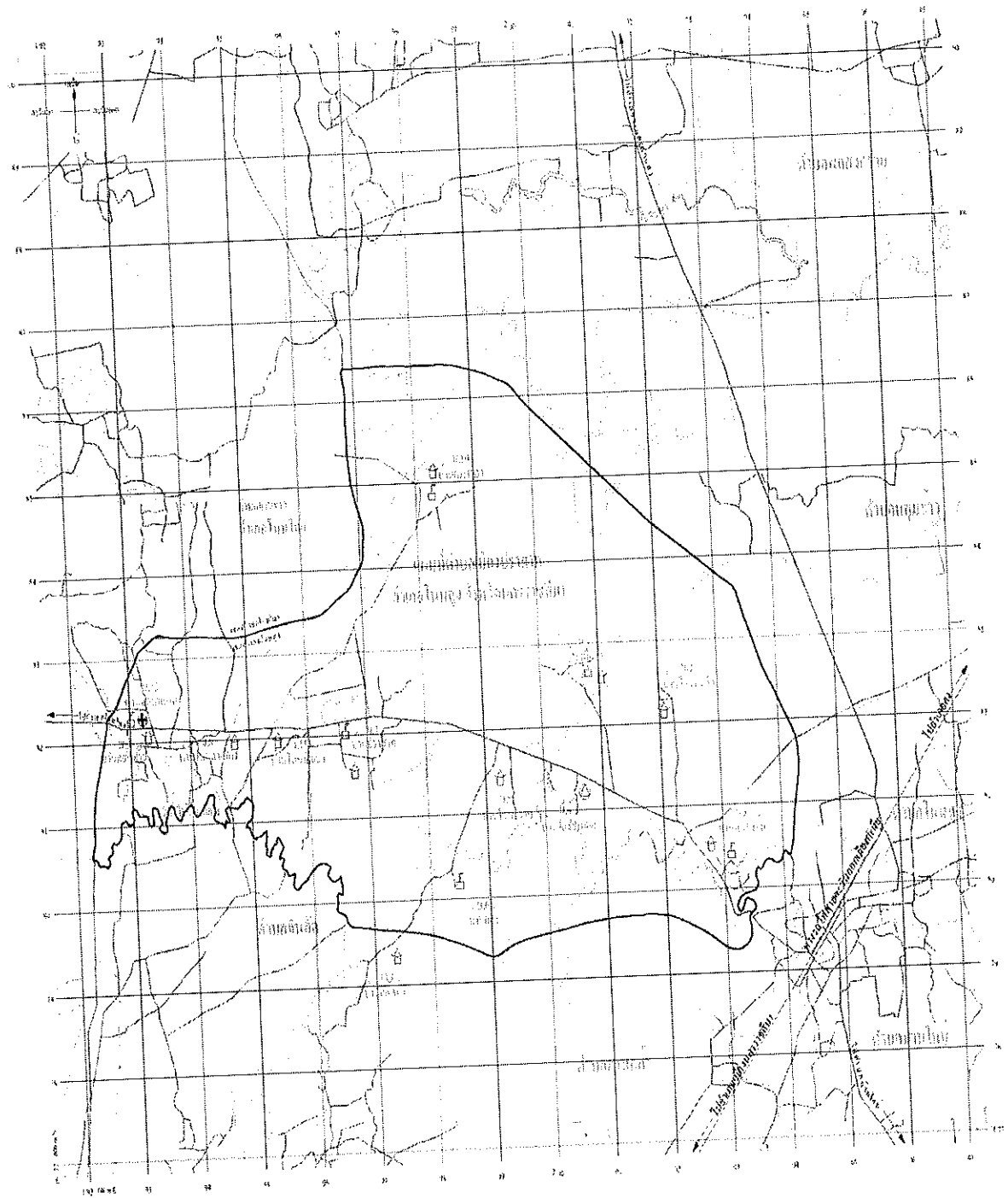
หมู่ที่ 13 บ้านคล้าเก่า

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

แผนที่ตำบลเมืองปราสาท



รูปร่างของชุมชน (URBAN FORM)

โครงสร้างและรูปร่างของตำบลเมืองปราสาท

ตำบลเมืองปราสาทแยกออกมาจากตำบลจันอัดและตำบลท่านคล้า ก่อตั้งเป็นสภาตำบลเมืองปราสาท เมื่อปี 2534 มีเพียง 11 หมู่บ้าน จัดตั้งเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ.2539 ลำดับที่ 572 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2539 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

ต่อมาปี พ.ศ. 2540 ได้มีการแบ่งแยก บ้านดอนท้าว หมู่ที่ 9 ออกมาเป็นบ้านดอนขนาดหมู่ 12 และปี พ.ศ. 2534 ได้มีการแบ่งแยกบ้านคล้า หมู่ 6 ออกมาเป็นบ้านคล้าเก่า หมู่ 13 ปัจจุบันตำบลเมืองปราสาท มีทั้งสิ้น 13 หมู่บ้านตำบลเมืองปราสาทมีลักษณะ เป็น รูปร่างคล้ายๆปลาโบราณ ลักษณะทางโครงสร้างของตำบลเมืองปราสาท จะเป็นแบบ LINEAR PATTERN คือ PATTERN นี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งอยู่ บนถนนใหญ่ของเมืองที่มีอยู่สายเดียว ซึ่งบนถนนจะมีศูนย์กลางเมือง บริเวณพักอาศัย และบริเวณอุตสาหกรรมส่วนดีของ FORM นี้คือทุกคนสามารถไปยัง CENTER หรือส่วนต่างๆ ของเมืองโดยระบบขนส่งสาธารณะอย่างประหยัดสายเดียว ระยะทางสามารถสายเดียวถึงกันได้ทั้งเมือง การขยายเมืองเป็นไปได้โดยไม่มีการจำกัด การขยายของเมืองเป็นไปได้โดยไม่มีการจำกัดและการขยายตัวของศูนย์กลางเมืองเป็นไปได้ง่ายในทางนอนทุกๆคนอยู่ใกล้ศูนย์กลางเมืองและสามารถออกไปชนบทได้ง่ายอย่างไรก็ตาม LINEAR FORM ที่แท้จริงนั้นมีบางส่วนของเมืองที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางเมืองมากและไม่มีขีดจำกัดของจำกัดของจำนวนบ้านพักอาศัยและบริเวณเขตอุตสาหกรรมที่อยู่ตามสองข้างทางถนนและมันจะเป็นอันตรายในเรื่องการขยายเมืองระเกะระกะ เต็มโตไปตามใจชอบหมู่บ้านในตำบลเมืองปราสาทคล้ายๆ กับการออกแบบหมู่บ้านตามแนวความคิดของ N.L. ENGELHARDT, JR. ส่วนประกอบของหมู่บ้านรวมกลุ่มกันและความสัมพันธ์กับโรงเรียนหลาย ๆ ระดับ การวางผังของโรงเรียนจะสัมพันธ์กับระยะเดินทางจากบ้านถึงโรงเรียน (WALKING DISTANCE) โดยยึดถือระยะเดินมากที่สุด (800 เมตร) จากบ้านถึงโรงเรียนประถมและอนุบาลแต่สนามเด็กเล่นและโรงเรียนสำหรับเด็กเล็กจะให้อยู่รัศมีการเดินจากบ้าน (ประมาณ 400 เมตร)

3. ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ของตำบลเมืองปราสาท มีลักษณะพื้นที่ของตำบลเป็นที่ราบลุ่มลักษณะเป็นดินเค็ม น้ำจึงมีรสกร่อย สภาพภูมิอากาศเป็นเขตพื้นที่อากาศร้อน ฤดูร้อนจะร้อนมาก สภาพดินในฤดูร้อน จะแห้งแล้งมาก ฤดูฝนฝนจะตกน้อยมากทำให้ขาดน้ำในการทำการเกษตร

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

ด้านทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากโนนผักชี ลำห้วยสันหลังคด บริเวณพิกัด T B 034838 ไปตามแนวกึ่งกลางลำห้วยสันหลังคด และกึ่งกลางลำตากลิ่ง ถึงกึ่งกลางสะพานถนนทางหลวงหมายเลข 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
 ตามกึ่งกลางลำเหมืองส่งน้ำสทกรรม ถึงบริเวณพิกัด T B 038814 ไปทาง
 ทิศใต้ ตามแนวทุ่งนาทางทิศตะวันตกของบ้านเพิ่ม ผ่านกึ่งกลางถนนทางหลวง
 สายโนนสูง-โนนไทย กึ่งกลางสะพานข้ามลำเชียงไกร บริเวณพิกัด T B 034797
 ไปทางทิศตะวันตกตามกึ่งกลางลำเชียงไกร ถึงบริเวณพิกัด T B 001789
 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวทุ่งนาทางทิศใต้ของบ้านโนนคราม ถึงบริเวณ
 พิกัด S B 985784 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงลำคั้ง บริเวณพิกัด S B
 962800 ไปตามกึ่งกลางลำคั้งสิ้นสุดที่โนนหนองบัวฝ่ายท่าตะโก บริเวณพิกัด S
 B 924805 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 22 กิโลเมตร

ด้านทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลมะค่า อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขต เริ่มต้น
 จากโนนหนองบัวฝ่ายท่าตะโก บริเวณพิกัด S B 924805 ไปทางทิศเหนือตาม
 แนวทุ่งนา ผ่านทุ่งนา ผ่านถนนทางหลวงสายโนนสูง-โนนไทย (ด้านประเสริฐ)
 บริเวณพิกัด S B 925815 ผ่านทางสาธารณประโยชน์เข้าสำนักสงฆ์ถิ่นกาขาว ถึง
 ริมโคกดอนยาว ดอนขวาง บริเวณพิกัด S B 934834 ไปทางสาธารณประโยชน์
 สายบ้านกระเพรา-บ้านคูโนนพุทรา บริเวณพิกัด S B 970840 ไปทางทิศเหนือ
 ตามแนวทุ่งนาคู่บ้านกระเพรา ไปสิ้นสุดที่หลักไม้แก่นกึ่งกลางโนนจันทร์ทาว
 บริเวณพิกัด S B 969865 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 10 กิโลเมตร

4. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศอยู่ภายใต้อิทธิพลของภูมิอากาศแบบมรสุม ดังนั้นฤดูกาลต่างๆจึง มีลักษณะที่
 เกี่ยวข้องกับลมมรสุมไปด้วย

- 1) ฤดูหนาว (ฤดูลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ) เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือน
 กุมภาพันธ์ เป็นช่วงที่มีอากาศหนาวที่สุดของปี
- 2) ฤดูร้อน เริ่มในเดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน เป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงจากลม
 มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือมาเป็นลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เป็นช่วงที่มีอากาศร้อน
 ที่สุด โดยมีอากาศร้อนที่สุดเดือนเมษายน
- 3) ฤดูฝน (ฤดูลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้) เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน
 ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จากมหาสมุทรอินเดีย มีอิทธิพลอย่างมากโดยเฉพาะใน
 เดือนกรกฎาคมทำให้ฝนตกครบคลุมทั่วประเทศ และเริ่มลดลงในเดือนกันยายน
- 4) ฤดูลมมรสุมในเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่จะเปลี่ยนแปลงจากฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้
 เป็นมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

ปริมาณน้ำฝนปานกลางโดยเฉลี่ยทั่วทั้งภาคอีสานมีประมาณ 1,251-2,500 มิลลิเมตรแต่อย่างไร
 ก็ตาม แม้ว่าปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ยของภาคอีสานจะอยู่ในปริมาณใกล้เคียงหรือมากกว่าภาคอื่นๆ ก็ตาม

แต่โคลงสร้างชั้นดินในภาคนี้เป็นหินทรายจึงทำให้ดินส่วนมากของภาคอีสานเป็นดินทราย มีคุณสมบัติอุ้มน้ำได้เลวจึงทำให้ไม่สามารถที่จะทำการเพราะปลูกได้ดีอีกทั้งบางปีอาจเกิดสภาพฝนมาล่าจึงทำให้เกิดความแห้งแล้งขึ้นในภาคอีสานมากกว่าภาคอื่นๆ

5. ลักษณะของดิน

ส่วนใหญ่พื้นที่เป็นดินร่วนปนทราย เก็บความชุ่มชื้นได้น้อยมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ และส่วนใหญ่เป็นดินเค็ม

ด้านการเมือง/การปกครอง

1. ตำบลเมืองปราสาท มีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 13 หมู่บ้าน คือ

หมู่บ้าน	ผู้ปกครอง	กำนัน
หมู่ 9 บ้านดอนท้าว	นายเชาวฤทธิ์ ไทยด้วง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 1 บ้านเมืองที	นายสมเศียร อารีกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 2 บ้านโนนตะกั่ว	นายวิชา ปลั่งกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 3 บ้านหนองอ้อ	นายพิน คอนจำนงค์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 4 บ้านโค้งมะกอก	นางสำรวย เมี้ยนกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 5 บ้านโนนคราม	นายพันธ์เทพ ปรีดาคม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 6 บ้านคล้า	นายดำรง รัตน์กลาง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 7 บ้านปราสาท	นายสงัด ทรงจอหอ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 8 บ้านโนนตากกลาง	นายสมควร จ้อยกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 10 บ้านกระเพรา	นายบุญช่วย ศรีเกาะ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 11 บ้านโนนพัฒนา	นายชูชาติ เวียงพล	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 12 บ้านดอนหนาด	นายศักดิ์สิทธิ์ ทิพย์ประเสริฐ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 13 บ้านคล้าเก่า	นายอุทัย ค่อมกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน

2. การเลือกตั้ง

แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน

ตำบล 26 คน

ประชากร

1. ตารางแสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท (แยกตาม

หมู่บ้าน)

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านเมืองที	214	455	448	903
2	บ้านโนนตะกั่ว	65	79	78	157
3	บ้านหนองอ้อ	274	404	424	828
4	บ้านโค้งมะกอก	65	96	110	206
5	บ้านโนนคราม	78	146	145	291

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
6	บ้านคล้า	86	171	142	313
7	บ้านปราสาท	184	221	223	444
8	บ้านโนนตากกลาง	224	335	382	717
9	บ้านดอนท้าว	302	576	611	1,187
10	บ้านกระเพรา	178	312	335	647
11	บ้านโนนพัฒนา	280	530	540	1,070
12	บ้านดอนหนาด	126	197	222	419
13	บ้านคล้าเก่า	82	188	164	352
รวมทั้งสิ้น		2,158	3,710	3,824	7,834

ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ณ เดือนมิถุนายน 2562

2. ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย(คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	10	7	17
1 ปีเต็ม - 2 ปี	43	44	87
3 ปีเต็ม - 5 ปี	89	80	169
6 ปีเต็ม - 11 ปี	208	198	406
12 ปีเต็ม - 14 ปี	127	101	228
15 ปีเต็ม - 17 ปี	102	107	209
18 ปีเต็ม - 49 ปี	1,096	1,113	2,227
50 ปีเต็ม - 60 ปีเต็ม	397	422	819
มากกว่า 60 ปีเต็มขึ้นไป	574	716	1,290
รวมทั้งหมด	2,464	2,806	5,452

ที่มา จำนวนประชากร แยกรายกลุ่ม (กขช.2ค.) ระดับตำบล ปี 2562 ที่อยู่จริง

สภาพทางสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท มีลักษณะทางสังคมเป็นแบบสังคมร่วมสมัย โดยนำเอา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษมาผสมผสานกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ ประชาชนในชุมชนมีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย เป็นสังคมเกษตรกรรมที่สงบสุข ในชุมชนไม่มีความขัดแย้งทั้งทางศาสนา วัฒนธรรม และกฎระเบียบ

1. การศึกษา

1) โรงเรียนบ้านเมืองทิ	ตั้งอยู่ที่ หมู่ 1 บ้านเมืองทิ
2) โรงเรียนบ้านหนองอ้อ	ตั้งอยู่ที่ หมู่ 3 บ้านหนองอ้อ
3) โรงเรียนบ้านคล้า	ตั้งอยู่ที่ หมู่ 6 บ้านคล้า
4) โรงเรียนบ้านปราสาท	ตั้งอยู่ที่ หมู่ 7 บ้านปราสาท
5) โรงเรียนบ้านดอนท้าววิทยา	ตั้งอยู่ที่ หมู่ 9 บ้านดอนท้าว
6) โรงเรียนบ้านกระเพรา	ตั้งอยู่ที่ หมู่ 10 บ้านกระเพรา
7) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนท้าว	ตั้งอยู่ที่ หมู่ 9 บ้านดอนท้าว

2. สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านดอนท้าว จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ 9 บ้านดอนท้าว
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 13 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100
- อ.ส.ม. จำนวน 159 คน

3. ด้านอาชญากรรม

ตำบลเมืองปราสาทมีมวลจัดตั้งเพื่อป้องกันด้านอาชญากรรม ดังนี้

- อปพร. 2 รุ่น จำนวน 172 คน

แบบสรุปคดีอาชญากรรม

ประเภท	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
อาชญากรรม	2	2	2

ข้อมูลสถานีตำรวจภูธรโนนสูง ณ เดือน ธันวาคม 2561

แบบคดีจราจร

ประเภท	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
อาชญากรรม	1	1	4

ข้อมูลสถานีตำรวจภูธรโนนสูง ณ เดือน ธันวาคม 2561

แบบสถิติข้อมูลคดี

ประเภท	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
ยาเสพติด	6	6	4

ข้อมูลสถานีตำรวจภูธรโนนสูง ณ เดือน ธันวาคม 2561

4. การสังคมสงเคราะห์

ข้อมูลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์

ข้อมูล การจ่ายเบี้ยยังชีพ	ผู้สูงอายุ (คน)	คนพิการ (คน)	ผู้ป่วยเอดส์ (คน)
ปี 2557	8,861,000	923,000	-
ปี 2558	9,405,500	1,520,800	-
ปี 2559	9,388,100	1,696,800	-
ปี 2560	9,651,300	1,893,600	-
ปี 2561	10,079,300	2,148,800	-
ปี 2562	7,832,400	1,797,600	-

ข้อมูลจากงานกองคลัง ณ เดือนพฤษภาคม 2562

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก (ค.ส.ล.) จำนวน 129สาย ระยะทาง 37,160 กิโลเมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 4สาย ระยะทาง 5,974 กิโลเมตร
- ถนนหินคลุก จำนวน 42 สาย ระยะทาง 23,573 กิโลเมตร
- ถนนดิน จำนวน 39 สาย ระยะทาง 15,270 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 47 สาย ระยะทาง 41,250 กิโลเมตร

ที่มา : กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

2. การไฟฟ้า

เขตตำบลเมืองปราสาท เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบทระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบลประชากรมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือนทำให้ประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวกคือมีเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆเกือบครบทุกครัวเรือน

ที่มา : กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

3. การประปา

ประชาชนในตำบลเมืองปราสาทส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านการประปาจากการประปาของตำบลเมืองปราสาท ได้แก่ หมู่ที่ 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,12,13 และประปามุมบ้าน ได้แก่ หมู่ 11

ที่มา : กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

4. โทรศัพท์

ตำบลเมืองปราสาทไม่มีบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคม แต่จะใช้บริการใน จังหวัดซึ่งอยู่ใกล้เคียงกับตำบลเมืองปราสาท และประชากรส่วนใหญ่ ใช้โทรศัพท์มือถือ ในการติดต่อสื่อสารมีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด โดยผู้ให้บริการได้แก่ DTAC ,TRUE ,AIS

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลเมืองปราสาทใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์อำเภอโนนสูงจังหวัดนครราชสีมา

ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลเมืองปราสาท ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก มีการประกอบอาชีพปลูกข้าว มีพื้นที่ในการทำเกษตร (ทำนา) ไร่ละ 100

2. การประมง

-ไม่มี-

3. การปศุสัตว์

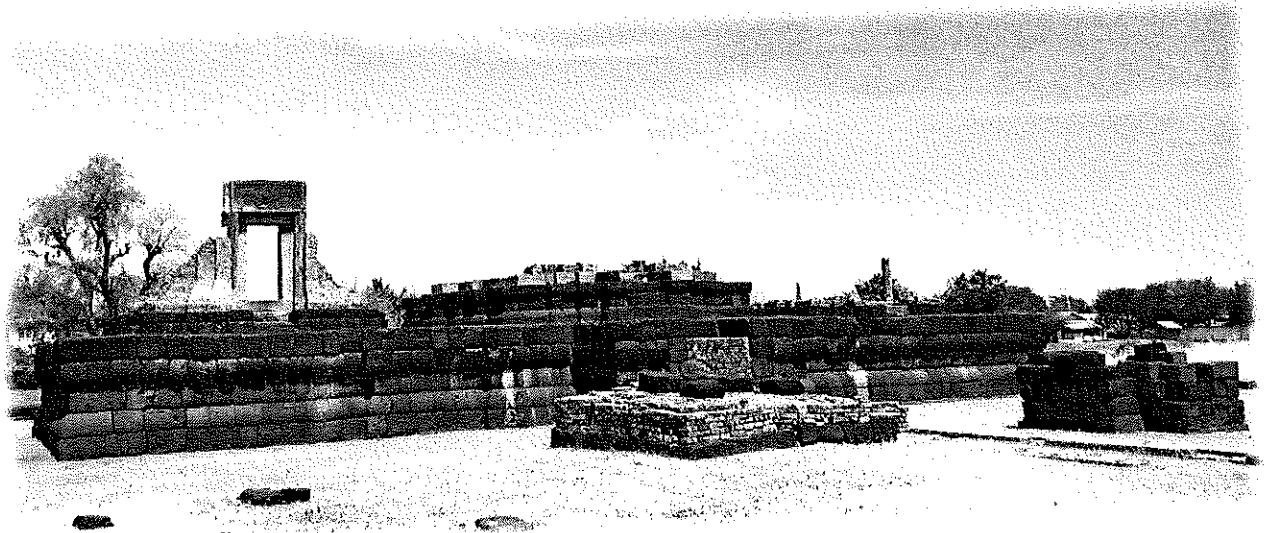
-ไม่มี-

4. การบริการ

ข้อมูลจำนวนร้านค้า

- | | |
|--|---------------|
| 1) ร้านขายของชำ (สินค้าอุปโภค-บริโภคค้าปลีก) | จำนวน 50 ร้าน |
| 2) ร้านจำหน่ายอาหาร | จำนวน 22 ราย |

5. การท่องเที่ยว



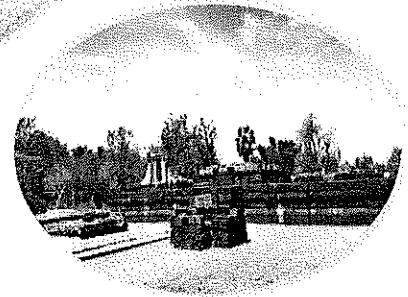
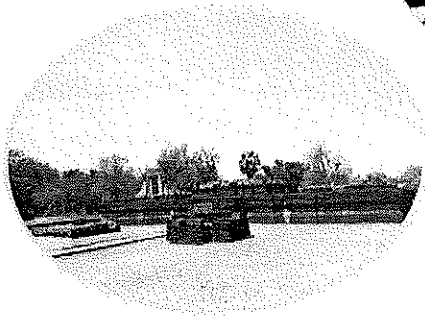
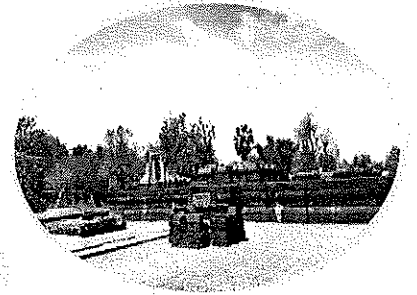
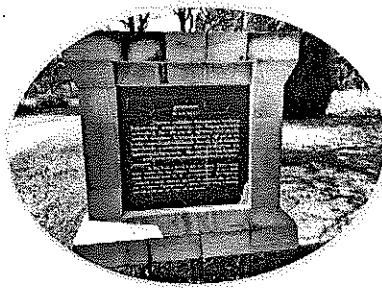
สถานที่ตั้ง

หมู่บ้านปราสาท ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 11 บ้านโนนพัฒนา ตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมาเป็นปราสาทรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสเพิ่มมุมก่อสร้างด้วยอิฐทั้ง 3 หลัง เรียงกันในแนวแกนทิศเหนือ - ใต้ ปราสาทประธานมีขนาดใหญ่ที่สุด และตั้งอยู่ตรงกลางขนาบข้างด้วยปราสาทบริวารขนาดย่อมลงอีกมาด้านละ 1 หลัง ตั้งอยู่บนฐานร่วมเดียวกันที่ก่อสร้างด้วยหินศิลาแลง สลักเป็นฐานบัวมีบันไดทางขึ้นลงทิศตะวันออกและทิศตะวันตก ด้านหน้าฐานร่วมเดียวกันมีวิหารอยู่ซีกตะวันออกเฉียงเหนือสิ่งก่อสร้างทั้งหมดล้อมรอบด้วยกำแพงแก้วที่มีประตูซุ้มทางทิศตะวันออกเพียงด้านเดียวห่างออกไปจากกำแพงแก้วจะมีคูน้ำรูปเกือกม้าล้อมรอบเว้นทางเข้าทางทิศตะวันออกเช่นกัน

ประวัติความเป็นมาหมู่บ้านปราสาท

สมัยแรกสันนิษฐานว่าหมู่บ้านปราสาทแห่งนี้สร้างขึ้นครั้งแรกในศิลปะแบบเกาะแกร์ สมัยพระเจ้าชัยวรมันที่ 4 ราวพุทธศตวรรษที่ 15

สมัยที่สองเป็นศิลปะแบบนครวัด สมัยที่สามศิลปะแบบบายอนสมัยพระเจ้าชัยวรมันที่ 7
อายุสมัยเมื่อพิจารณาจากแผนผังของอาคารแล้วสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นสถาปัตยกรรมเนื่องในสมัย
ขอม ศิลปะแบบเกาะแกร์ กลางพุทธศตวรรษที่ 15



สถานที่ตั้ง

ปราสาทบ้านปราสาทตั้งอยู่ที่บ้านปราสาท หมู่ที่ 7 ตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างจากคูปราสาทมาทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 500 เมตร

ประวัติความเป็นมา

เป็นปราสาทแบบศิลปะขอมหรือ เขมรสมัยบายน (ราว พ.ศ. 1720 - 1780) ที่สร้างขึ้นในรัชกาลของพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 แห่งราชอาณาจักรขอมเพื่อเป็นโรงพยาบาล (อโรคยาศาล) ของชุมชน และยังมีปราสาทแบบเดียวกับปราสาทบ้านปราสาทอีกหลายหลัง

เป็นปราสาทขอมล้อมรอบด้วยกำแพงแก้วศิลาแลงรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีโคปุระหรือซุ้มประตูที่สร้างด้วยศิลาแลงมีหินทรายแดงเป็นโครงสร้างอยู่ทางทิศตะวันออก ภายในปราสาทมีองค์พระปรางค์ที่พังทลายลงมาหมดแล้วเหลือแค่ฐานด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้มีบรรณาลัยรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าหันหน้าไปทางด้านทิศตะวันตก นอกกำแพงแก้วด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือมีสระน้ำรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้ากรุดด้วยศิลาแลง

อายุสมัย

เมื่อพิจารณาจากแผนผังของอาคารแล้วสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นสถาปัตยกรรมเนื่องในศิลปะขอมยุคแบบบายน ราวพุทธศตวรรษที่ 18



การเดินทาง

สามารถเดินทางโดยรถยนต์โดยเดินทางได้ตามถนนลาดยางสายโนนสูง - โนนไทย คูบ้านปราสาท และปราสาทอยู่ห่างจากอำเภอโนนสูงประมาณ 8 กม.

6. อุตุสาหกรรม

-ไม่มี-

7. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ตำบลเมืองปราสาทมีกลุ่มอาชีพทำ

8. แรงงาน

ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลเมืองปราสาท ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก มีการประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้างทั่วไป และรับราชการในด้านแรงงานภาคเกษตรกรรม ส่วนใหญ่จะใช้แรงงานจากสมาชิกในครัวเรือน และจะมีการจ้างแรงงานในช่วงหวานข้าว ปลูกอ้อยและเก็บเกี่ยวผลผลิต ส่วนนอกภาคเกษตรกรรม พบว่าประชาชนจะจะไปรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตต่างจังหวัด เช่น กรุงเทพฯ และมีบางส่วนเดินทางไปทำงานที่ต่างประเทศ จึงมีรายได้ไม่แน่นอน

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

- วัด / สำนักสงฆ์ / ที่พักสงฆ์ มีจำนวน 9 แห่ง ได้แก่

ประชาชนในตำบลเมืองปราสาทส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน ๘ แห่งคือ

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

- สำนักสงฆ์ 1 แห่งคือ

- 1) สำนักสงฆ์โนนพัฒนา ตั้งอยู่ที่ หมู่ 11 บ้านโนนพัฒนา

2. ประเพณีและขนบธรรมเนียม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ประเพณีประจำถิ่น ได้แก่

- ลอยกระทง
- สงกรานต์
- งานแห่เทียนพรรษา

ที่มา: กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

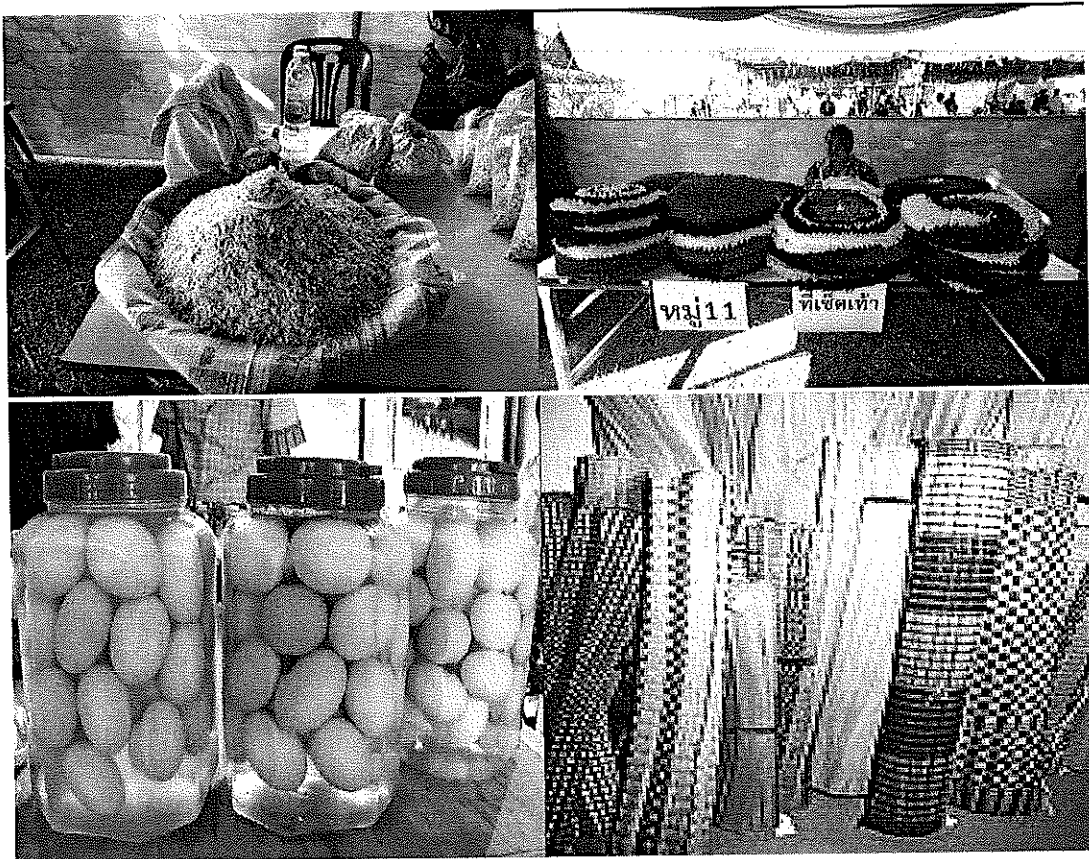
3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาล้าน

ตำบลเมืองปราสาท ใช้ภาษาโคราชในการสื่อสาร

ที่มา : กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- 1) หมู่ที่ 1 บ้านเมืองที่ มีสินค้า ข้าวเม่า
- 2) หมู่ที่ 2 บ้านหนองอ้อ มีสินค้า สื่อก๊ก สื่อกันทบอน ตะกล้าสาร
- 3) หมู่ที่ 11 บ้านโนนพัฒนา มีสินค้าพื้นบ้านที่เข็ดเท้า
- 4) หมู่ที่ 12 บ้านดอนหนาดไข่เค็ม



ภาพสินค้าพื้นบ้านและของที่ระลึกตำบลเมืองปราสาท

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ

ตำบลเมืองปราสาท มีลำน้ำสำคัญที่สุดได้แก่ ลำเชียงไกรลำปราสาท นอกนั้นเป็นแหล่งน้ำสร้างขึ้น เช่น อ่างเก็บน้ำต่างๆ สระน้ำประจำหมู่บ้าน สระน้ำขนาดเล็กและบ่อน้ำตื้น

2. ป่าไม้

เนื่องจากบริบทของพื้นที่เป็นลักษณะชุมชนกึ่งชนบทกึ่งชุมชนเมือง ป่าไม้ในพื้นที่เป็นป่าเบญจพรรณ และทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์

3. ภูเขา

เนื่องจากบริบทของพื้นที่เป็นลักษณะชุมชนกึ่งชนบทกึ่งชุมชนเมือง จึงไม่มีภูเขา

4. ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนตำบลเมืองปราสาท

- ปรางค์-ภูปราสาท หมู่ที่ 7 บ้านปราสาท

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 7,834 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านมา 10 หมู่บ้าน จากทั้งหมด 13 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มได้ตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 10 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านเมืองที่	903	60
บ้านหนองอ้อ	828	50
บ้านคล้า	313	15
บ้านปราสาท	444	20
บ้านโนนตากกลาง	717	45
บ้านดอนท้าว	1,187	70
บ้านกระเพรา	647	35
บ้านโนนพัฒนา	1,070	70
บ้านดอนหนาด	419	20
บ้านคล้าเก่า	352	15
รวม	6,880	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 2-3 สิงหาคม 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

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 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 และเพศชาย ร้อยละ 44.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 21.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 11.5 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

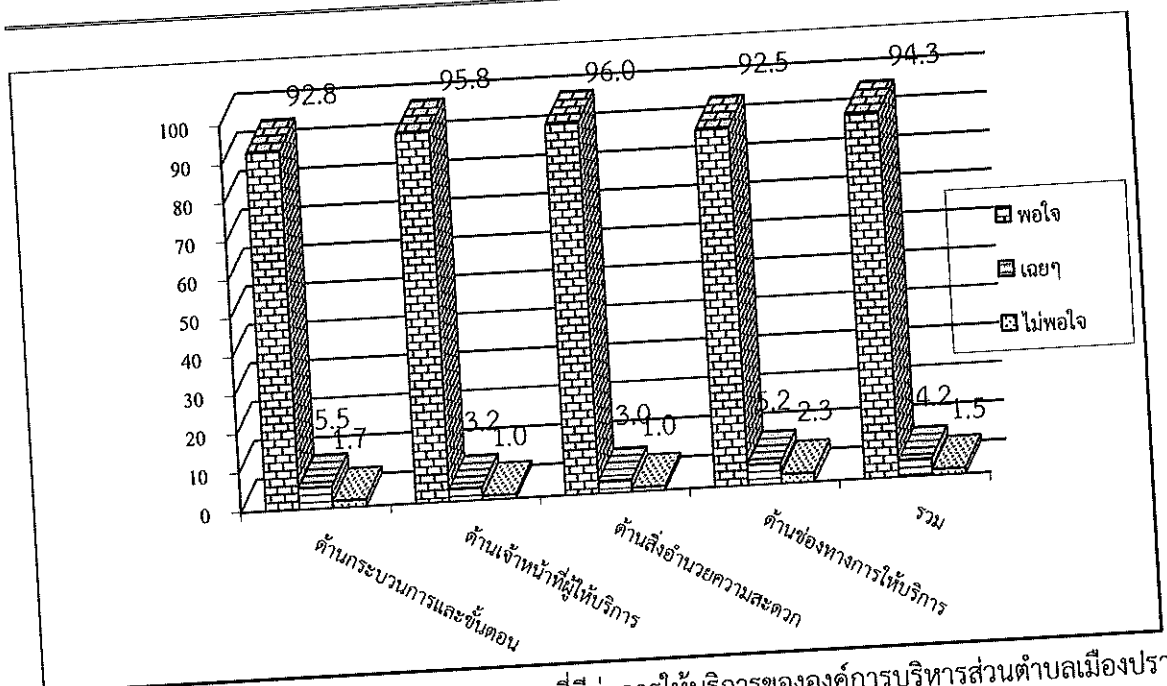
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	178	44.5
	หญิง	222	55.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	25	6.2
	18-30 ปี	38	9.5
	31-45 ปี	121	30.3
	46-60 ปี	147	36.8
	61 ปีขึ้นไป	69	17.2
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	1	0.2
	ประถมศึกษา	244	61.0
	มัธยมศึกษา	87	21.8
	อนุปริญญา	26	6.5
	ปริญญาตรี	38	9.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	3.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	2	0.5
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	32	8.0
	นักเรียน นักศึกษา	27	6.8
	รับจ้างทั่วไป	46	11.5
	แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	10	2.5
	เกษตรกร	264	66.0
	ว่างงาน	1	0.2
	งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	80
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0	
งานด้านรายได้หรือภาษี	80	20.0	
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	120	30.0	
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 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	371	92.8	22	5.5	7	1.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	383	95.8	13	3.2	4	1.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	384	96.0	12	3.0	4	1.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	370	92.5	21	5.2	9	2.3
รวม	377	94.3	17	4.2	6	1.5

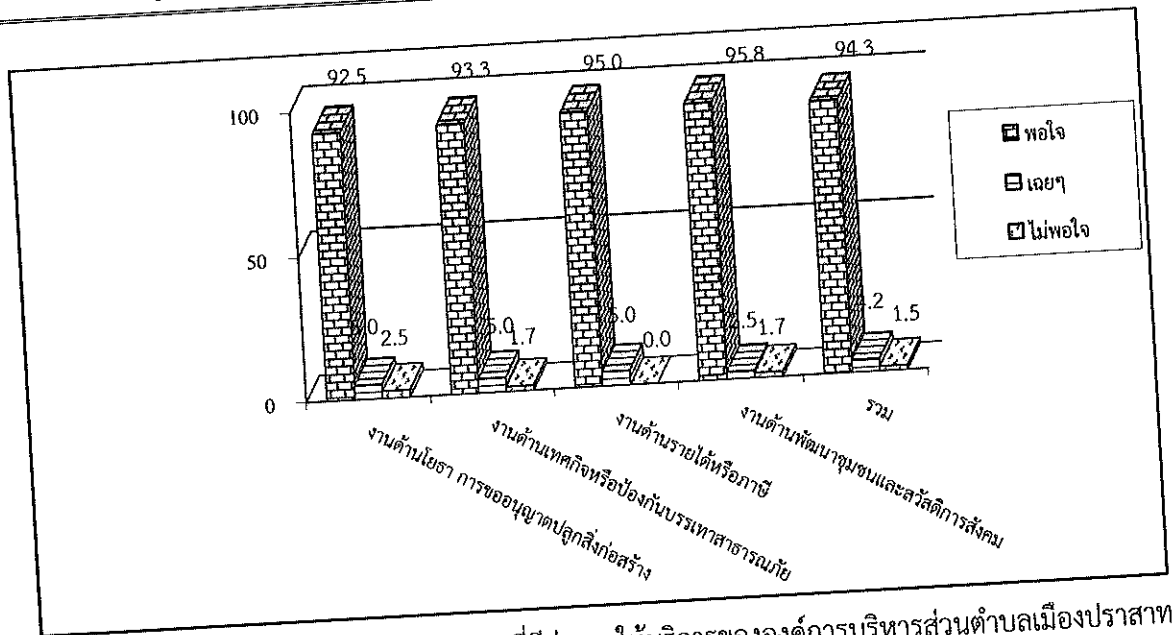


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.5 (9 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	74	92.5	9	4	5.0	2	2.5
งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	112	93.3	9	6	5.0	2	1.7
งานด้านรายได้หรือภาษี	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
รวม	377	94.3	9	17	4.2	6	1.5



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

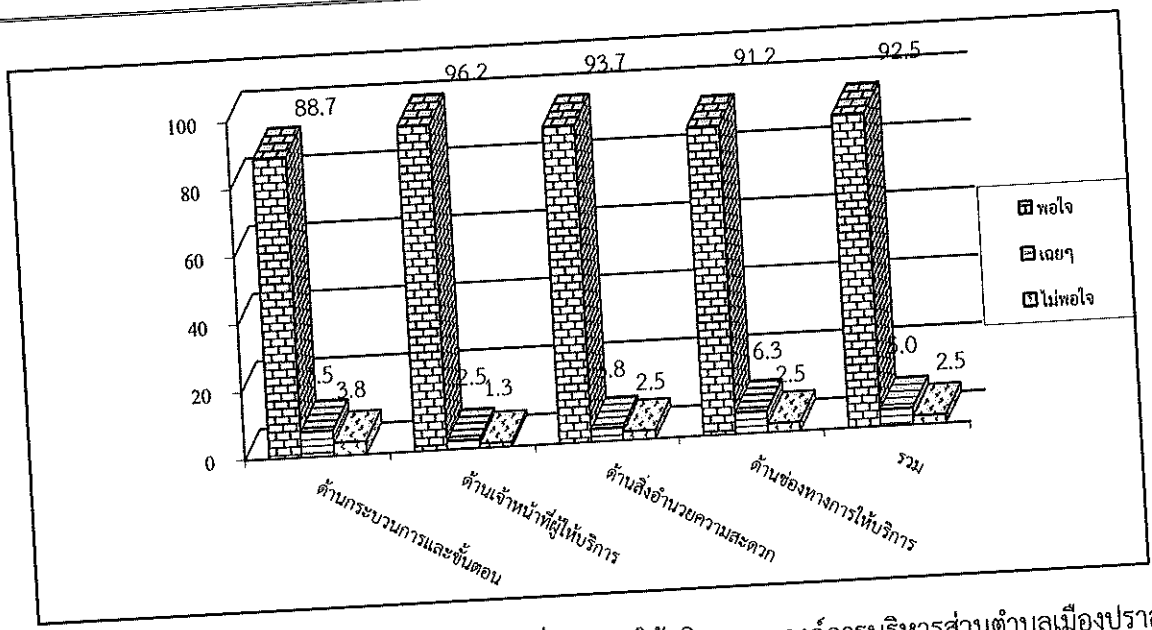
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 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	77	96.2	2	2.5	1	1.3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.7	3	3.8	2	2.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	73	91.2	5	6.3	2	2.5
รวมเฉลี่ย	74	92.5	4	5.0	2	2.5



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน 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	69	86.2	8	10.0	3	3.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	70	87.5	6	7.5	4	5.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	73	91.2	5	6.3	2	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	68	85.0	7	8.7	5	6.3
รวมเฉลี่ย	71	88.7	6	7.5	3	3.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ
 พึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ
 98.7 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5
 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย
 โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	2	2.5	1	1.3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	76	95.0	2	2.5	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	77	96.2	2	2.5	1	1.3
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	75	93.7	3	3.8	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.2	2	2.5	1	1.3

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมี
 ความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
 ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และความ
 สะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	75	93.7	3	3.8	2	2.5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	73	91.2	4	5.0	3	3.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	2	2.5	1	1.3
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	72	90.0	4	5.0	4	5.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	93.7	3	3.8	2	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	4	5.0	2	2.5
รวมเฉลี่ย	75	93.7	3	3.8	2	2.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ
 พึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร
 หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ
 โดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ
 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

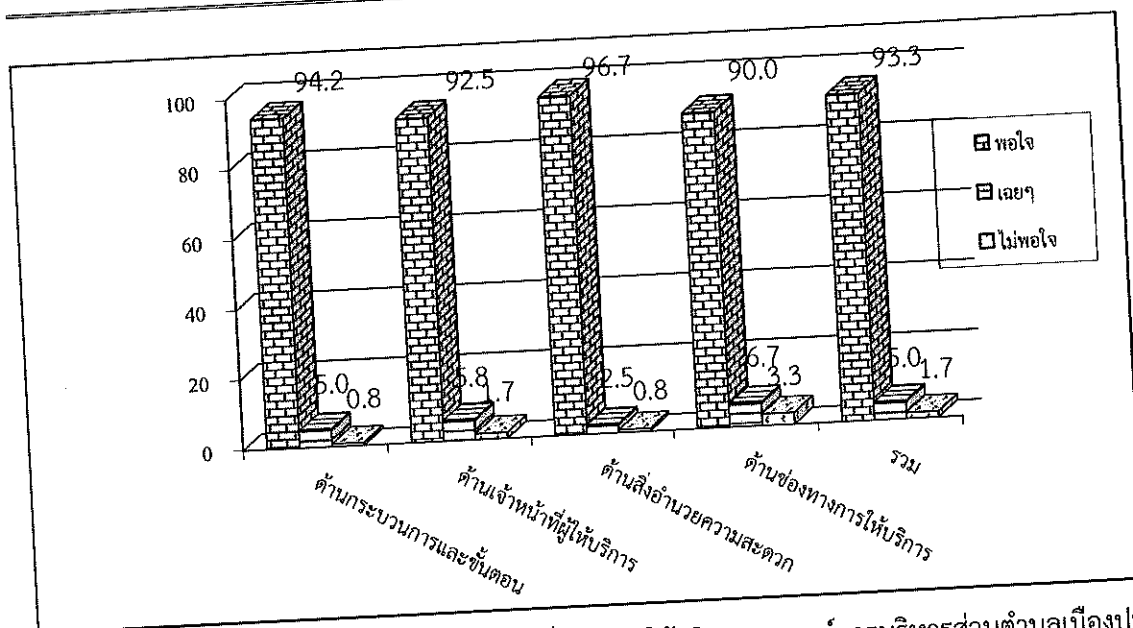
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	5	6.3	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	70	87.5	6	7.5	4	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	74	92.5	4	5.0	2	2.5
รวมเฉลี่ย	73	91.2	5	6.3	2	2.5

3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	113	94.2	6	5.0	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	111	92.5	7	5.8	2	1.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	108	90.0	8	6.7	4	3.3
รวมเฉลี่ย	112	93.3	6	5.0	2	1.7



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	107	89.2	10	8.3	3	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	113	94.2	6	5.0	1	0.8
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	109	90.8	9	7.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	113	94.2	6	5.0	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมี
 ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ
 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 และเจ้าหน้าที่
 ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง
 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เมืองปราสาท งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	110	91.7	7	5.8	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	107	89.2	9	7.5	4	3.3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	109	90.8	9	7.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	111	92.5	7	5.8	2	1.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมี
 ความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการจัดสถานที่
 และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของ
 สถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ
 โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เมืองปราสาท งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	112	93.3	5	4.2	3	2.5
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมี
 ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ
 93.3 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 และคุณภาพของช่องทาง
 การให้บริการโดยรวม ร้อยละ 89.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เมืองปราสาท งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

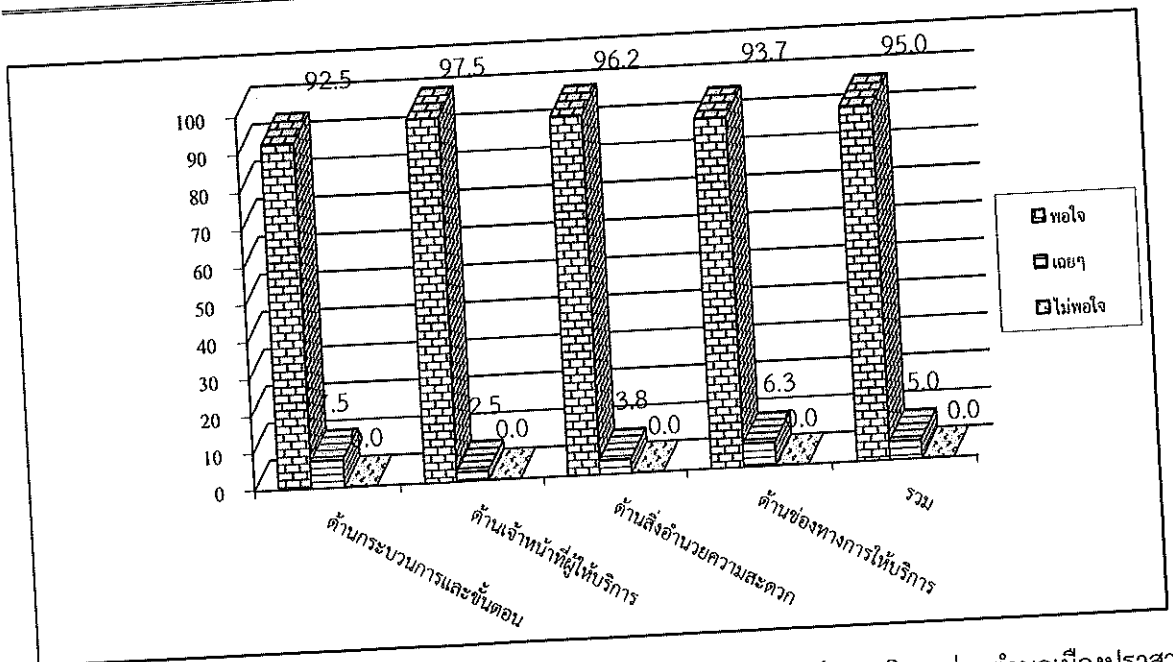
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์	106	88.3	9	7.5	5	4.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	105	87.5	9	7.5	6	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	107	89.2	9	7.5	4	3.3
รวมเฉลี่ย	108	90.0	8	6.7	4	3.3

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	70	87.5	10	12.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.7 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี 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. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.7 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	75	93.7	5	6.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	79	98.7	1	1.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ
 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท
 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ
 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความ
 หลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์
 ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ
 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

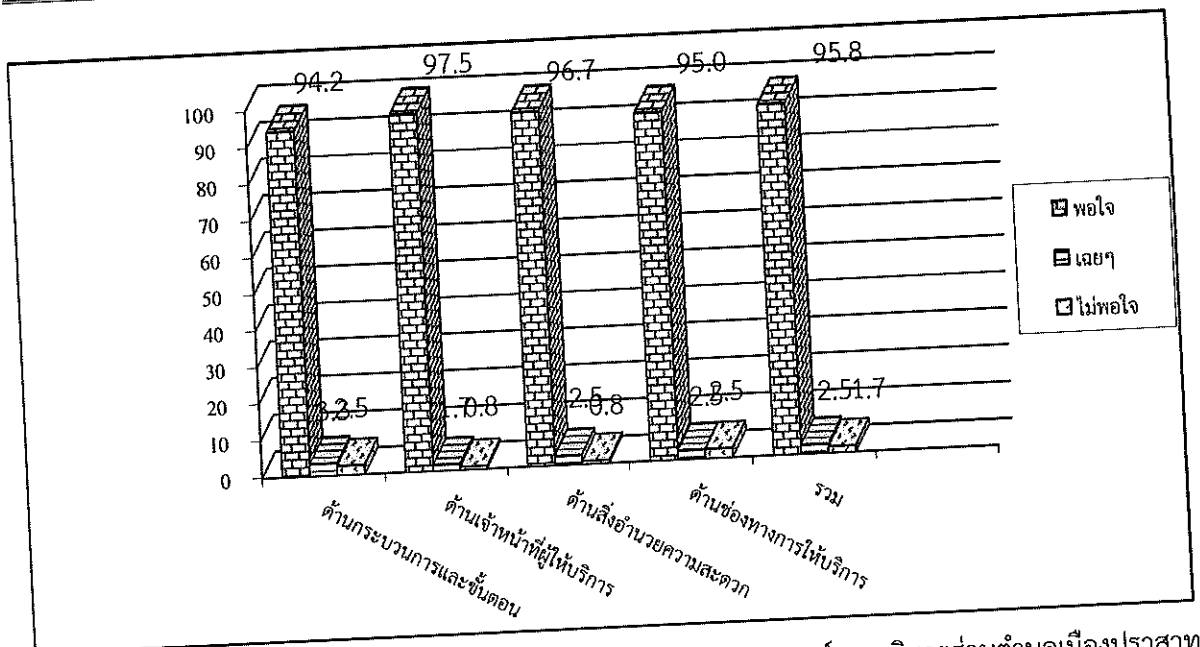
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

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



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	114	95.0	4	3.3	2	1.7
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	110	91.7	6	5.0	4	3.3
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	112	93.3	5	4.2	3	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
รวมเฉลี่ย	113	94.2	4	3.3	3	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	112	93.3	3	2.5	5	4.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	116	96.7	3	2.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	3	2.5	3	2.5

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรแก้ไขปัญหาการถมดินสร้างบ้านขวางทางระบายน้ำทิ้งจากครัวเรือน ส่งผลต่อถนนส่วนรวม

4.2 งานด้านเทศกิจและบรรเทาสาธารณภัย ควรสร้างกิจกรรมที่เกิดจากความร่วมมือของคนในชุมชน ในเชิงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานป้องกันภัยด้านต่างๆ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดประชุมชี้แจงผลการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้หรือภาษีให้แก่ประชาชนได้ทราบกันอย่างทั่วถึง

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนในท้องถิ่น

บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท ระหว่างวันที่ 2-3 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 และเพศชาย ร้อยละ 44.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 21.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.7 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 91.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

3.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 89.2 ตามลำดับ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.7 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.7 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

- 4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรแก้ไขปัญหาการถมดินสร้างบ้าน ขวางทางระบายน้ำทิ้งจากครัวเรือน ส่งผลกระทบต่อถนนส่วนรวม
- 4.2 งานด้านเทศกิจและบรรเทาสาธารณภัย ควรสร้างกิจกรรมที่เกิดจากความร่วมมือของคนในชุมชน ในเชิงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานป้องกันภัยด้านต่างๆ
- 4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดประชุมชี้แจงผลการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้หรือภาษีให้แก่ประชาชนได้ทราบกันอย่างทั่วถึง
- 4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ประชาชนในท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2562). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเมืองปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย ก๊กผล. (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. 2562

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ 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"/> งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | | |
| | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านรายได้หรือภาษี | | |
| | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

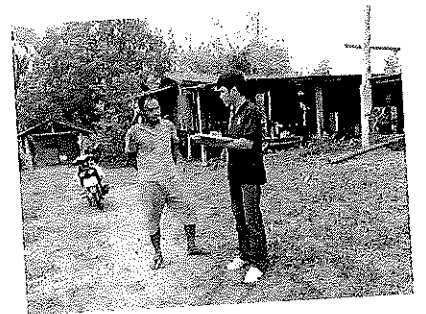
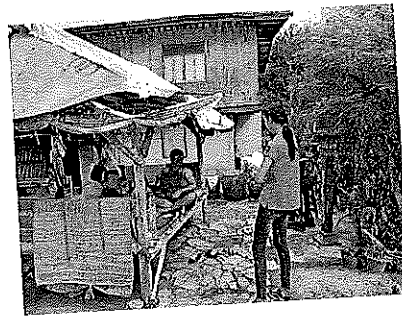
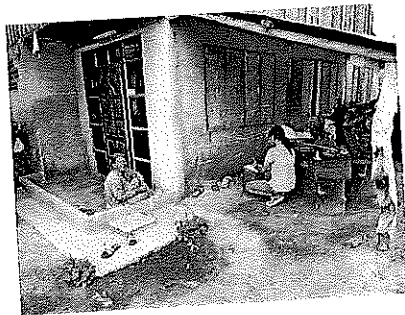
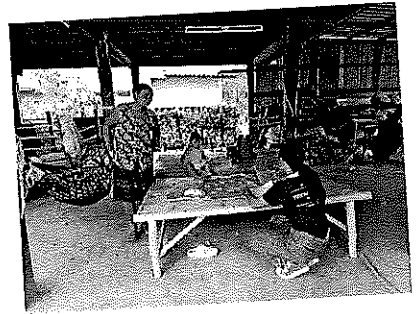
5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๔๑๐๑ / ๒๕๖๒


เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. รศ.ดร.ชัคตตรีย์	ระยะสวัสดิ์	๑๐. นายอิศริย์	เดชตานนท์
๒. รศ.ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	๑๑. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	๑๒. นายพิทักษ์ชัย	เดชอุดม
๔. นางสาววรรณษา	แสนลำ	๑๓. นายวันดี	อ่างสุวรรณ
๕. รศ.ดร.สุวิมล	ตั้งประเสริฐ	๑๔. นายไกรศักดิ์	รักพินิจ
๖. ผศ.ดร.โชติมา	ไชยวงศ์	๑๕. นางสาวนัญญา	มณฑล
๗. ผศ.ตุลา	คมกฤต มโนรัตน์	๑๖. นางรุจิรา	ริการมย์
๘. ดร.จิรพัฒน์	โทพล		
๙. นางสาวอัญชลี	พรมจรรย์		

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

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๒


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวี วัชรเกียรติศักดิ์)
รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และการวิจัย
รักษาราชการแทนอธิการบดี