



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

<https://rdi.nru.ac.th>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

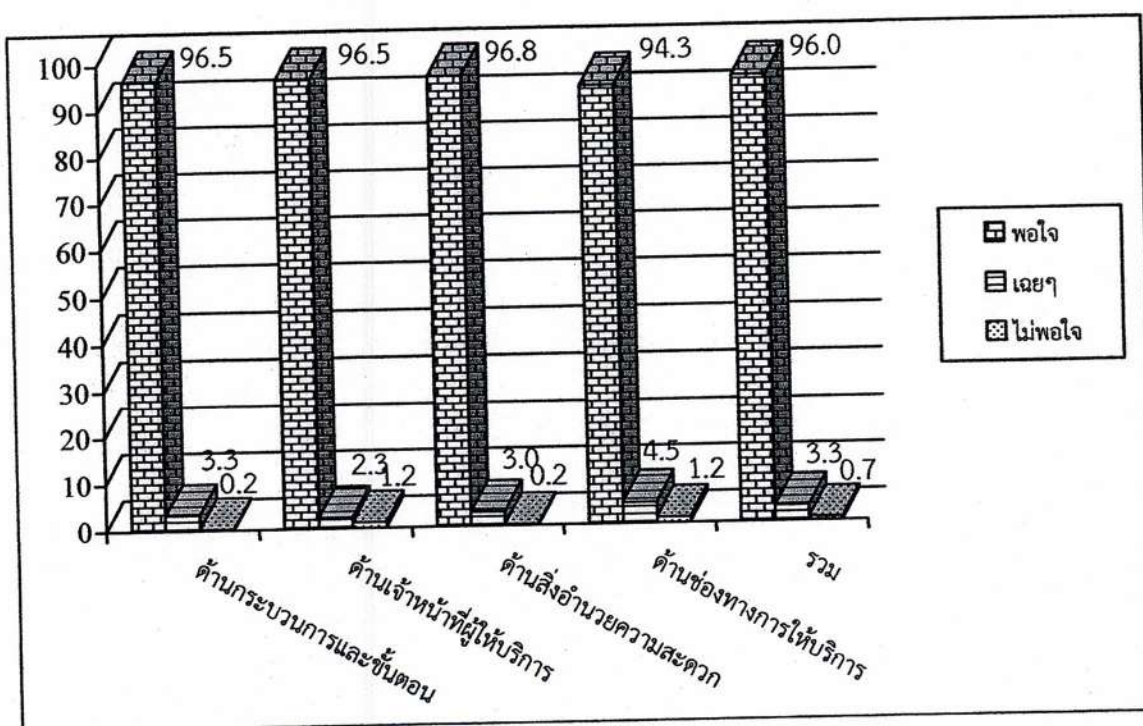
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลไชยมังคละ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 383 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 6 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลไชยมังคละ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.8 และเพศหญิง ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 40.8 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 31.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 19.8

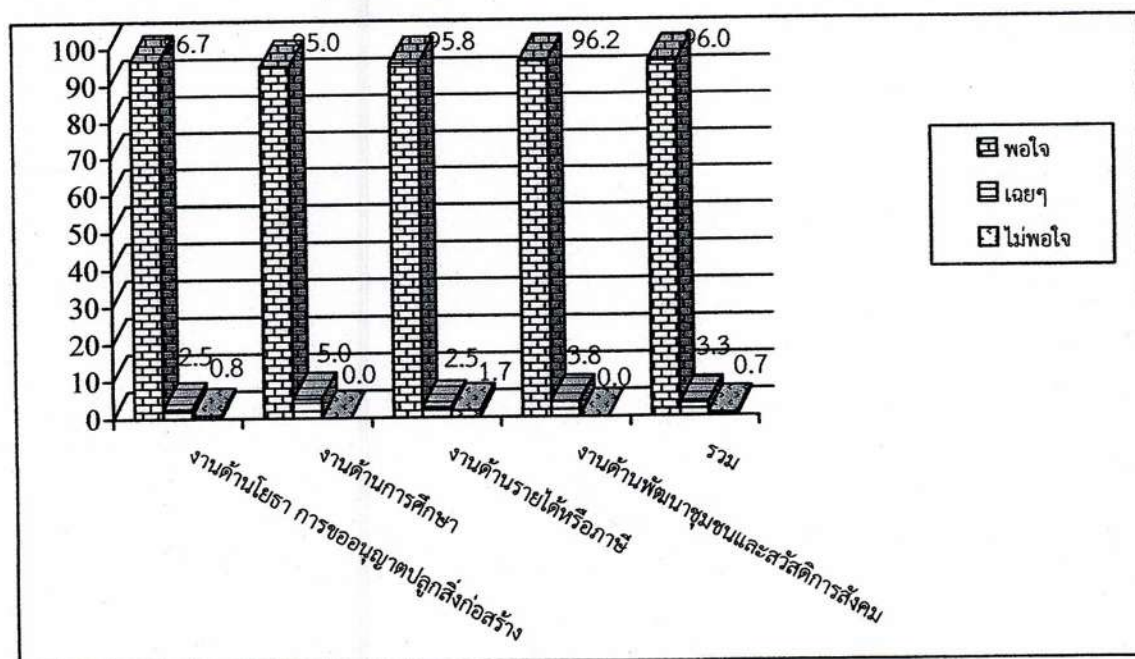
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

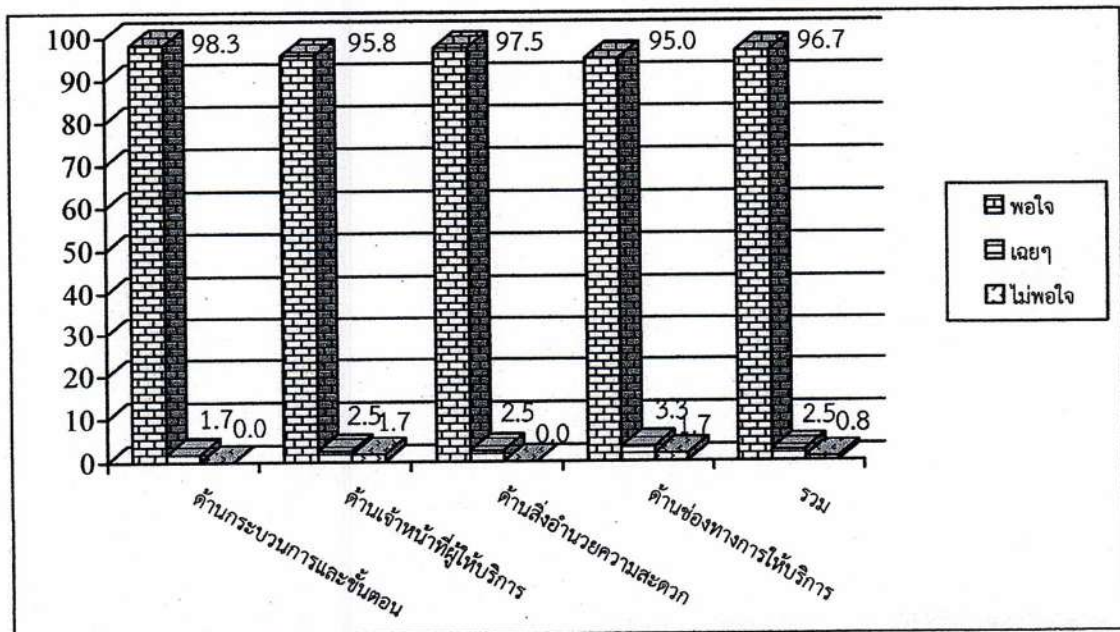


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

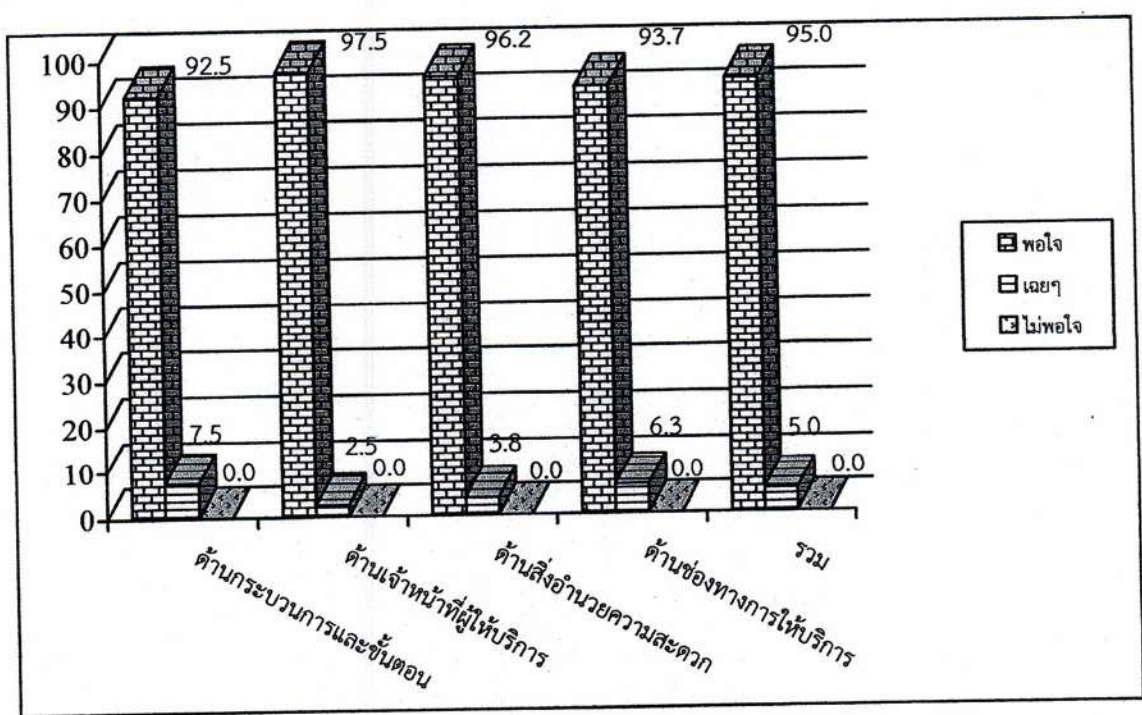
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

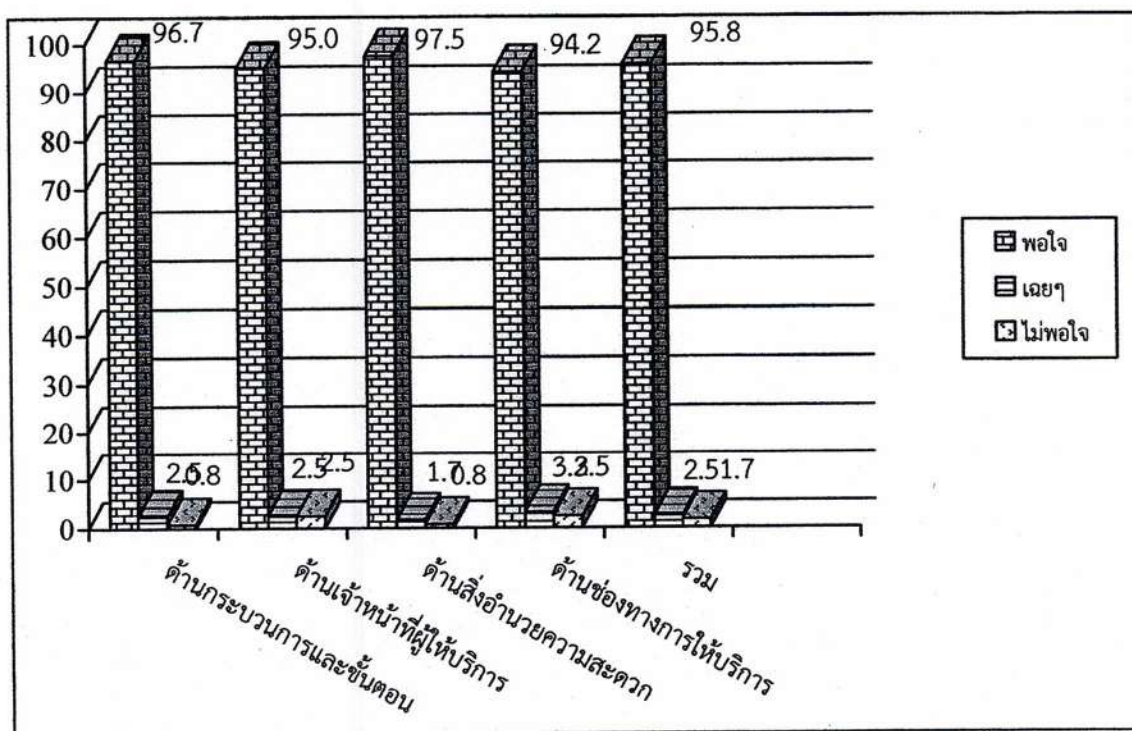
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

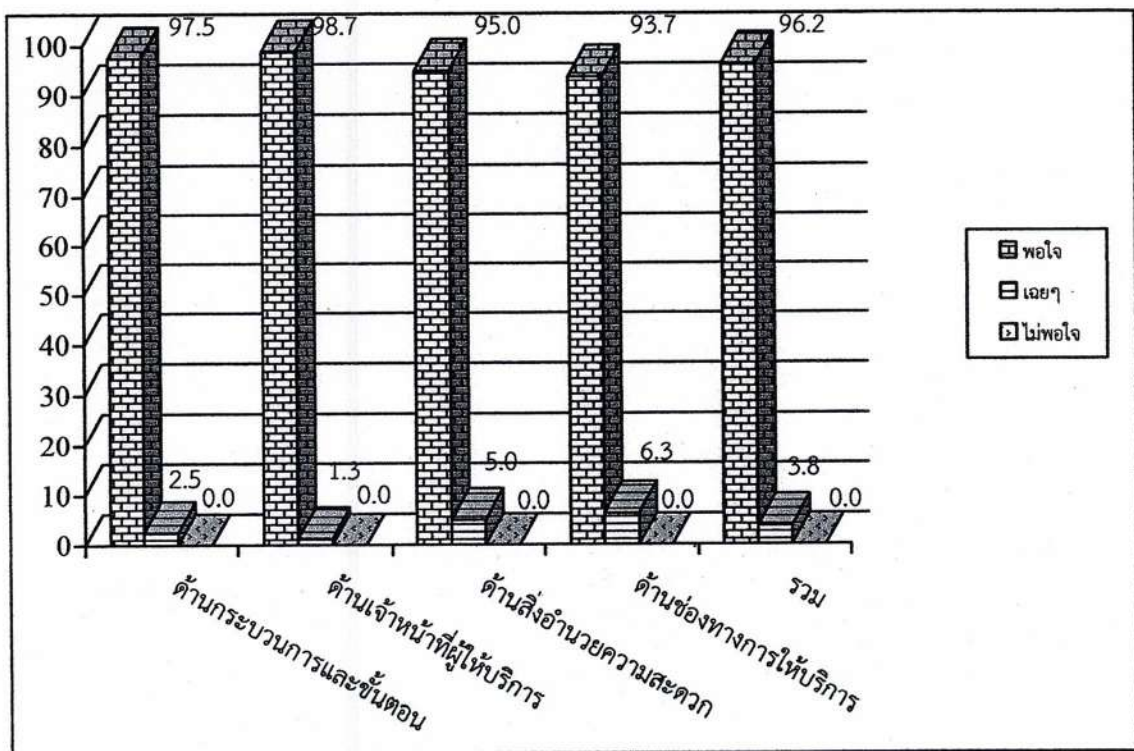
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลไชยมงคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ควรมีการแก้ไขปัญหาน้ำไหลตามทาง ปัญหาน้ำขัง และน้ำท่วม โดยการสร้างท่อระบายน้ำหรือตรวจสอบท่อระบายน้ำว่ามีสิ่งอุดตันท่อน้ำ

- ควรมีไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วทุกเส้นทาง และควรมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เนื่องจากมีปัญหาขัดข้องหลายครั้ง เช่น ไฟดับ ไฟตก

- ถนนในหมู่บ้านหมู่ที่ 1 บ้านไชยมงคล มีรถขับเร็ว ควรมีการทำลูกระนาดหรือยางชะลอความเร็ว และป้ายห้าม ป้ายเตือนการใช้รถใช้ถนนในเขตหมู่บ้านข้าง

- ควรมีสัญญาณไฟเตือนบริเวณการก่อสร้างถนนมอเตอร์เวย์สายใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ และพบปัญหาจากการทำถนนมอเตอร์เวย์ ทำให้ถนนหน้าบ้านเรือนเอะแอะ ทำให้เดินทางเข้าออกไม่สะดวก อยากให้ดำเนินการสร้างถนนให้เสร็จโดยเร็วควรมีเสียงตามสาย/ประชาสัมพันธ์ของหมู่บ้านหรือตำบล

4.2 งานด้านการศึกษา ควรพัฒนาการเรียนการสอน ทักษะ ให้กับเด็กเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีการหยุดเรียนบ่อยครั้ง ทำให้พัฒนาการเด็กล่าช้า

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมให้ความรู้และมีบริการตามหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการส่งเสริมอาชีพที่หลากหลาย พร้อมตลาดรองรับสินค้า และมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	2
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลไชยมงคล	4
ด้านศักยภาพ.....	4
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	5
สภาพทางสังคม.....	7
ระบบบริหารพื้นฐาน.....	8
ระบบเศรษฐกิจ.....	8
เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ).....	9
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	9
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	10
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	11
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	11
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	14
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	14
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	16
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	18
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	37
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	39
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	39
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	39
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	40
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	43
เอกสารอ้างอิง	45
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	53

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลไชยมงคล.....	12
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	15
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	16
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน	18
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	19
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	20
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	21
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	22
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	24
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	25
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	26
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน	28
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	29
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	30
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	32
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน	33
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	34
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	35
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	36
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังค งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	37

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	16
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	18
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา.....	23
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี.....	28
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	33

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชน ชุมชนท้องถิ่น และภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิ เช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลไชยมงคล เป็นตำบลหนึ่งใน 24 ตำบลของอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งใช้ชื่อตำบลจากบ้านไชยมงคล หมู่ที่ 1 โดยได้มีการแยกจากตำบลหนองจะบกและตำบลโพธิ์กลาง และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทยแยกเขตการปกครองเป็นตำบลไชยมงคล เมื่อปี 2526 ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะจากสภาตำบลไชยมงคลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลไชยมงคล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ตำบลไชยมงคล ตั้งอยู่บนที่ราบสูงโคราชอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา เป็นระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม มีความลาดเอียงจากทิศเหนือ และทิศตะวันออกเหนือไปยังทิศใต้ ดินส่วนใหญ่ลักษณะเป็นดินลิกมีการระบายน้ำได้ดี สามารถให้น้ำซึมผ่านได้ดีตอนบน ตอนกลางน้ำ ซึมผ่านได้ดีปานกลาง ดินบนมีสีน้ำตาลเข้มหรือสีน้ำตาลปนเทา มีความสมบูรณ์ปานกลางเหมาะสมในการปลูกพืชไร่ มีแหล่งน้ำที่สำคัญคือ อ่างเก็บน้ำห้วยยาง ซึ่งอยู่บริเวณตอนใต้ของตำบล ลักษณะอากาศโดยทั่วไปอยู่ภายใต้อิทธิพลมรสุมที่พัดประจำเป็นฤดูกาล 2 ชนิด โดยพัดจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือในฤดูหนาว เรียกว่าลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้ภาวะอากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ว ลมมรสุมอีกชนิดหนึ่งคือลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดจากทิศตะวันตกเฉียงใต้และทิศใต้เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะพัดอยู่ในช่วงฤดูฝน ทำให้อากาศชุ่มชื้นและฝนตกทั่วไป เป็นที่ราบสูงอากาศจึงค่อนข้างร้อน อบอ้าวมากในฤดูร้อน และฤดูหนาวค่อนข้างหนาวเย็น เทศบาลตำบลไชยมงคล แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านไชยมงคล หมู่ที่ 2 บ้านบุตาล หมู่ที่ 3 บ้านหนองพลวงใหญ่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองปลิง หมู่ที่ 5 บ้านหนองไทร หมู่ที่ 6 บ้านไชยมงคลพัฒนา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,801 คน แยกเป็นชาย 4,401 คน เพศหญิง 4,400 คน และจำนวนครัวเรือน 4,284 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น การทำนา ทำไร่ เมื่อว่างจากภาคเกษตรกรรมจะไปประกอบอาชีพเป็นแรงงานรับจ้างทั่วไป คนในวัยแรงงานจะออกไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เทศบาลตำบลไชยมงคล มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดเทศบาลตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 6) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับ

การปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่
รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลไชยมังคล ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของ
ตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงาน
ของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลไชยมังคล ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลไชยมังคล และสามารถนำไปเป็น
แนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของ
เทศบาลตำบลไชยมังคล ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลไชยมังคล ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ประวัติตำบล

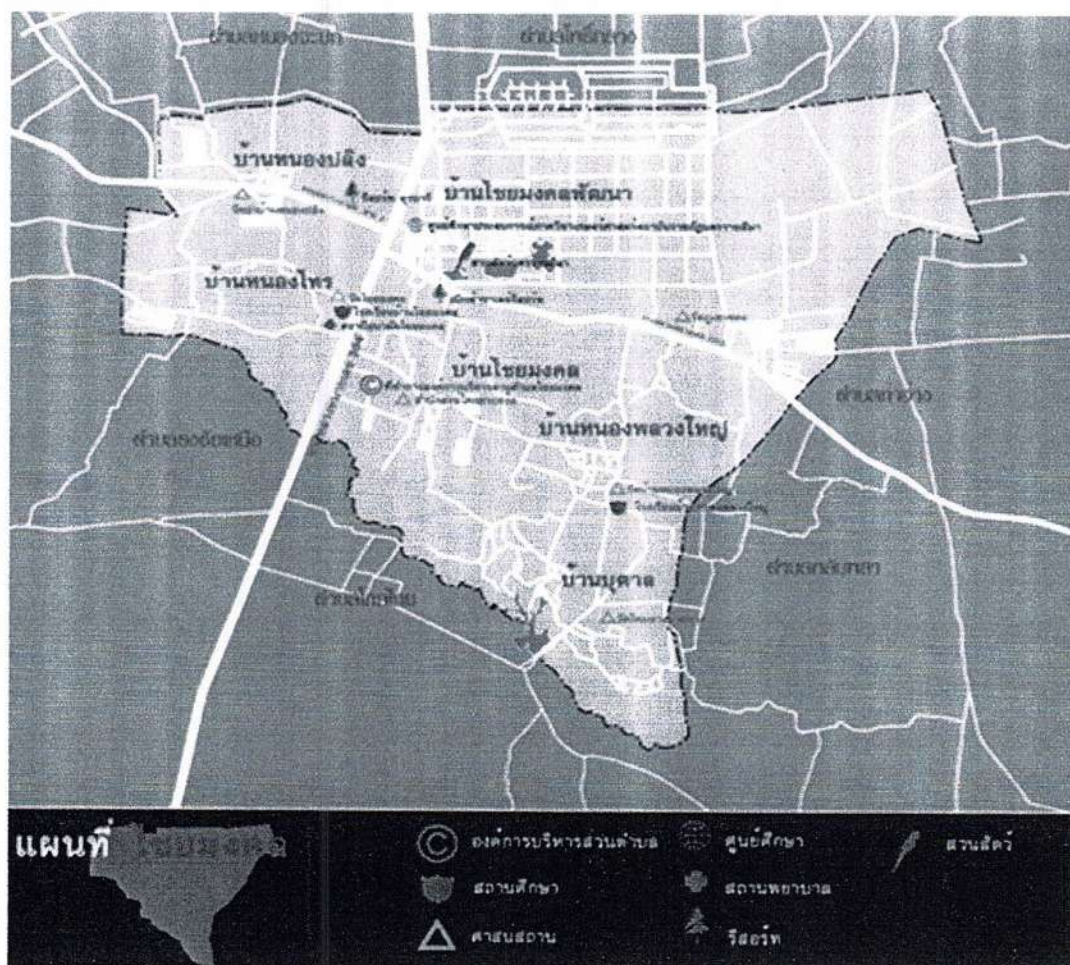
เดิม เรียกว่า “มาบเจ๊ก” ซึ่งบริเวณที่ตั้งหมู่บ้านจะมีความลาดเอียงมีร่องลึกเก็บกักน้ำได้พอใช้ได้ 15 คน/วัน ต่อมาตั้งชื่อหมู่บ้านว่า “ไชยมงคล” โดยผู้ใหญ่สีบ คัมภีรานนท์ ได้ไปขอคำปรึกษากับหลวงพ่อดองใบ เจ้าอาวาสวัดป่าจิตรสามัคคีสามแยกปัก ซึ่งหมายถึง “เจริญ สุข สวัสดิ์” เพราะบริเวณนี้มีความอุดมสมบูรณ์ของพันธุ์ไม้ สัตว์ พืช มีถนนทางเกวียนผ่านหมู่บ้าน จึงเป็นชื่อของหมู่บ้านและตำบลในปัจจุบันบ้านไชยมงคล มีอายุระหว่าง 55 – 65 ปี มีผู้ใหญ่บ้านกองพระทราย ตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ชื่อ นายสีบ คัมภีรานนท์ และนางทองศรี ภรรยา ได้รับเหมา “ตัดพินหลา” จากนายเอี้ยะที่อยู่หน้าวัดแจ้งใน ที่ได้รับอนุญาตการทำสัมปทานจากกรมป่าไม้แล้วนั้น ดำเนินการทำพินเพื่อส่งให้ การรถไฟจังหวัดนครราชสีมา จึงได้รวบรวมลูกหลาน ญาติพี่น้องและเพื่อนบ้านใกล้เคียงมา 3 กลุ่มใหญ่ คือ 1) กลุ่มบ้านกองพระทราย 2) กลุ่มหนองจะบก 3) กลุ่มวัดใหม่อัมพวัน และคนงานอีกนับร้อยคน ระยะแรกๆ ได้รับการส่งเสริมจากผู้ได้สัมปทานป่าไม้ ต่อมานางทองศรี เป็นผู้นำพินมาส่งและนำข้าวสารเครื่องใช้ต่างๆ บรรทุกกลับมาพร้อมกับเกวียนสำหรับสิ่งของเครื่องใช้ อุปโภค บริโภค ที่ผลิตเองไม่ได้ จึงมีการค้าขายเกิดขึ้น ต่อมาเริ่มหาที่เหมาะสมเพื่อปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ ทำนา ทำสวนครัวเพื่อรับประทานในครัวเรือน

บ้านกองพระทรายก่อสร้าง บ้านเรือนอยู่บริเวณริมทางเกวียนทั้งหมด เพราะสะดวกในการเดินทางเข้าเมือง กลุ่มหนองจะบกและวัดอัมพวันแยกจากกลุ่มแรกระยะห่าง 1,200 เมตร เพราะบริเวณนี้มีทางน้ำไหลผ่าน น้ำจะกัดเซาะดินเป็นร่องลึกยาว บริเวณริมทางน้ำ มีต้นตะคร้อขึ้นเรียงราย 2 กลุ่ม นี้เรียกว่า “กลุ่มโกรกตะคร้อ” มีครอบครัวของนายเอียด เข้ามาตั้งถิ่นฐานเป็นครอบครัวแรกเพื่อเลี้ยงวัว

บ้านไชยมงคล เมื่อ 60 ปี ที่ผ่านมามีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์เต็มไปด้วยต้นไม้หนาแน่นและหลากหลายชนิด เช่น ไม้พลวง มะค่า ประดู่ จั้วป่า เต็ง รัง ฉำฉา ฯลฯ ซึ่งมีความร่มเย็นใบบของพันธุ์ไม้ปกคลุมเรียงกันจนมองไม่เห็นแสงพระอาทิตย์ ส่องลงถึงพื้นดิน บริเวณที่ตั้งบ้านเรือนส่วนใหญ่เลือกตรงที่โล่งไม่มีต้นไม้ปกคลุม มีเพียงไม้เป็นพุ่มๆ เป็นเถาชื่อต้นเล็บเหยี่ยว และต้นตะคลองมีหนามแหลมคม ดินมีลักษณะแข็งเรียกว่าดินดาน สัตว์ที่พบเป็นประจำ คือ กระต่าย นกกระทา นกคุ้ม นกเขาใหญ่ ไก่ป่า แอ้ กิ้งก่า หม่าจิ้งจอก สัตว์บางชนิดถูกล่ามาเพื่อประกอบอาหาร พืชผักที่มีอยู่ในป่าของหมู่บ้านที่เก็บมาเป็นอาหาร ได้แก่ ผักหวาน แด้ว จิก กระทรก ต้นกระบุก ลูกสามสิบ

ตำบลไชยมงคล เป็นตำบลหนึ่งใน 24 ตำบลของอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งใช้ชื่อตำบลจากบ้านไชยมงคล หมู่ที่ 1 โดยได้มีการแยกจากตำบลหนองจะบกและตำบลโพธิ์กลาง และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทยแยกเขตการปกครองเป็นตำบลไชยมงคล เมื่อปี 2526 ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะจากสภาตำบลไชยมงคลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลไชยมงคล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539

แผนที่



2. ลักษณะที่ตั้ง และอาณาเขต

ตำบลไชยมงคล ตั้งอยู่บนที่ราบสูงโคราชอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา เป็นระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบล อำเภอต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลหนองจะบกและตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลธงชัยเหนือ อำเภอปักธงชัยและตำบลโคกไทย, ตำบลพลับพลา อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา และตำบลท่าอ่าง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลสุรนารี อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

3. ภูมิประเทศ

ตำบลไชยมงคลมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม มีความลาดเอียงจากทิศเหนือ และทิศตะวันออกเหนือ ไปยังทิศใต้ ดินส่วนใหญ่ลักษณะเป็นดินลิกมีการระบายน้ำได้ดีสามารถให้น้ำซึมผ่านได้ดีตอนบน

ตอนกลางน้ำ ซึมผ่านได้ดีปานกลาง ดินบนมีสีน้ำตาลเข้มหรือสีน้ำตาลปนเทา มีความสมบูรณ์ปานกลาง เหมาะสมในการปลูกพืชไร่ มีแหล่งน้ำที่สำคัญคือ อ่างเก็บน้ำห้วยยางซึ่งอยู่บริเวณตอนใต้ของตำบล

4. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศโดยทั่วไป อยู่ภายใต้อิทธิพลมรสุมที่พัดประจำเป็นฤดูกาล 2 ชนิด โดยพัดจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือในฤดูหนาว เรียกว่าลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้ภาวะอากาศหนาวเย็น และแห้งแล้ง ลมมรสุมอีกชนิดหนึ่งคือลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดจากทิศตะวันตกเฉียงใต้และทิศใต้ เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะพัดอยู่ในช่วงฤดูฝน ทำให้อากาศชุ่มชื้นและฝนตกทั่วไป

5. อุณหภูมิ

เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลไชยมงคล เป็นที่ราบสูงอากาศจึงค่อนข้างร้อน อบอ้าวมากในฤดูร้อน และฤดูหนาวค่อนข้างหนาวเย็น

6. ความชื้นสัมพัทธ์

ในช่วงฤดูหนาว และต่ำสุดเฉลี่ย 50% ซึ่งเป็นระยะที่มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือปกคลุมประเทศไทย ฉะนั้นอากาศในเขตท้องที่ตำบลไชยมงคล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จะแห้งแล้ง และหนาวเย็น ตอนเช้าอากาศจะชุ่มชื้น ความชื้นสัมพัทธ์จะสูง และจะลดลงอย่างรวดเร็ว ในตอนบ่าย

การปกครองและประชากร

1. ด้านการปกครอง

ตำบลไชยมงคล แบ่งเขตการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่พุทธศักราช 2475 รวมทั้งสิ้น จำนวน 6 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านไชยมงคล	ผู้ใหญ่บ้าน	ชื่อ นายมณฑล เพิ่มพูน
หมู่ที่ 2 บ้านบุตาล	ผู้ใหญ่บ้าน	ชื่อ นายประทีป มั่งมี
หมู่ที่ 3 บ้านหนองพลวงใหญ่	กำนันตำบล	ชื่อ นายสมร มุกชะกังค์
หมู่ที่ 4 บ้านหนองปลิง	ผู้ใหญ่บ้าน	ชื่อ นางเพลินพิศ กองทอง
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไทร	ผู้ใหญ่บ้าน	ชื่อ น.ส. นิสากร เกวียนโคกกรวด
หมู่ที่ 6 บ้านไชยมงคลพัฒนา	ผู้ใหญ่บ้าน	ชื่อ นางอารีรัตน์ ไชยเกล้า

การปกครอง

หมู่ที่ 1 บ้านไชยมงคล ประกอบด้วย กลุ่มบ้าน กม.13, กลุ่มบ้าน กม.14 และกลุ่มบ้าน โกรกตะคร้อ

หมู่ที่ 2 บ้านบุตาล

หมู่ที่ 3 บ้านหนองพลวงใหญ่ ประกอบด้วย กลุ่มบ้านภูเขาทอง และกลุ่มบ้านหนองหัว

หมู่ที่ 4 บ้านหนองปลิง

หมู่ที่ 5 บ้านหนองไทร ประกอบด้วย กลุ่มบ้านสะพานขาว, กลุ่มบ้านสามสระ และกลุ่มบ้านโนนกรวด

หมู่ที่ 6 บ้านไชยมงคลพัฒนา

2. ประชากร

ตำบลไชยมงคล มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 4,284 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น 8,801 คน แยกเป็นชาย 4,401 คน หญิง 4,400 คน

โครงสร้างของจำนวนครัวเรือนและประชากรในพื้นที่แยกหมู่ที่ ดังนี้

ลำดับที่	บ้าน	หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวมทั้งสิ้น
1.	บ้านไชยมงคล	1	1,164	1,169	1,196	2,365
2.	บ้านบุตาล	2	240	398	421	819
3.	บ้านหนองพลวงใหญ่	3	619	920	893	1813
4.	บ้านหนองปลิง	4	1,791	1,293	1,498	2,791
5.	บ้านหนองไทร	5	212	337	311	648
6.	บ้านไชยมงคลพัฒนา	6	258	284	81	365
รวมทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน			4,284	4,401	4,400	8,801

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. อาชีพ

อาชีพ ของประชากรภายในตำบลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น การทำนา ทำไร่ เมื่อว่างจากภาคเกษตรกรรมจะไปประกอบอาชีพเป็นแรงงานรับจ้างทั่วไป คนในวัยแรงงานจะออกไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม

2. หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไชยมงคล

โรงแรม	จำนวน	4	แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน	1	แห่ง
โรงงาน/โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	4	แห่ง
ฟาร์มเกษตร	จำนวน	2	แห่ง
คลัง/โกดังเก็บสินค้า	จำนวน	2	แห่ง
ร้านวัสดุก่อสร้าง	จำนวน	6	แห่ง
สถานเริงรมย์	จำนวน	3	แห่ง
ร้านอาหาร	จำนวน	11	แห่ง
OTOP ตำบล	จำนวน	1	แห่ง

3. ค่าแรงงานและสภาพแรงงาน

ค่า แรงงานในการประกอบอาชีพการเกษตร ค่าแรงวันละ 300 บาท/คน/วัน ส่วนค่าแรง ในภาคอุตสาหกรรม ค่าแรงขั้นต่ำวันละ 300 บาท/คน/วัน แต่เกษตรกรเมื่อว่างจากภาคเกษตรแล้วจะไปประกอบอาชีพรับจ้าง ในเขตอุตสาหกรรม ในเมืองและรับเหมาก่อสร้าง

4. องค์กรในชุมชน

ลักษณะ การรวมกลุ่มในตำบลไชยมงคล จะมีส่วนราชการเข้ามาจัดตั้งเพื่อช่วยเหลือประชาชน และเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน เช่น กลุ่มส่งเสริมอาชีพ กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ ฯลฯ ซึ่งกลุ่มต่างๆ เหล่านี้ จะมีกองทุนราชการเข้ามาสนับสนุน และสมาชิกจะมีการรวมหุ้นเพิ่ม กลุ่มใดมีการบริหารกลุ่มดี ก็จะมีผลกำไรตอบแทนสูง ถ้ากลุ่มใดมีสมาชิกกรรมการบริหารงานไม่ดี กลุ่มก็จะล้มเหลว ไม่ประสบผลสำเร็จดังที่เห็นในปัจจุบัน

ประชาชน ที่ประกอบอาชีพการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ จะประกอบอาชีพทำไร่เป็นอาชีพหลัก และทำนาเฉพาะบ้านบุตาล หมู่ที่ 2 และบ้านหนองพลวงหมู่ที่ 3 เป็นบางส่วนที่มีพื้นที่ติดกับอ่างห้วยยาง พื้นที่ทำไร่ ทำนา จะเป็นพื้นที่ที่อาศัยน้ำฝนเป็นส่วนใหญ่ จึงทำไร่ ทำนาได้ปีละ 1 ครั้ง และมีการปลูกพืชผัก ไม้ผล รวมทั้งการจัดไร่นาสวนผสม และอาชีพรอง ได้แก่ การเลี้ยงสัตว์ เช่น โคเนื้อพื้นเมือง โคลูกผสม กระบือ สุกร ไก่พื้นเมือง ไก่เนื้อ ไก่ไข่ เป็ดเทศ เป็นต้น เมื่อเกษตรกรว่างจากการทำกิจกรรมการเกษตรแล้ว จะไปรับจ้างทั่วไปส่วนคนในวัยหนุ่ม สาว จะออกไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตเมืองนครราชสีมา

5. เทคโนโลยีการผลิตและผลผลิต

- มันสำปะหลัง 2,470 ไร่ ผลผลิตรวม 7,410 ตัน/ไร่ (เฉลี่ย 3 ตัน/ไร่) จะนำผลผลิตไปขายให้กับโรงงานอุตสาหกรรมที่รับซื้อในจังหวัดนครราชสีมา

- อ้อยโรงงาน 600 ไร่ ผลผลิตรวม 4,669 ตัน (เฉลี่ย 7 ตัน/ไร่) จะนำผลผลิตไปขายให้กับโรงงานอุตสาหกรรมที่รับซื้อในจังหวัดนครราชสีมา

- ข้าวนาปี 1,225 ไร่ ผลผลิตเฉลี่ย 476 กิโลกรัม/ไร่ ราคา กิโลกรัมละ 12 บาท เกษตรกรจะนำผลผลิตข้าวที่ได้ไปจำหน่ายให้กับสหกรณ์การเกษตรและโรงสี จำนำข้าวกับ ธ.ก.ส. เพื่อรอราคาให้สูงขึ้น

- พืชผัก เกษตรกรส่วนใหญ่จะปลูกแตงกวาระบบน้ำหยด, หอม, มะเขือเทศ, พริกกระบบน้ำหยด ผลผลิตเฉลี่ย 2,000 – 7,000 กก. ผลผลิตที่ได้จะมีพ่อค้าคนกลางจากตลาดสุรนคร มารับซื้อเพื่อนำไปขายต่อ

- พืชสวน เกษตรกรส่วนใหญ่จะปลูกมะม่วง

6. การท่องเที่ยว

สวน สัตว์นครราชสีมา เป็นสวนสัตว์ 1 ใน 5 แห่ง ขององค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านไชยมงคล หมู่ที่ 1 ตำบลไชยมงคล มีขนาดพื้นที่ 545 ไร่ ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบซาฟารี แต่มีการรูปแบบจัดสร้างสวนสัตว์ที่ทันสมัย สะดวกสบายและปลอดภัยในการเที่ยวชม ทำให้ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

ข้อมูลโรงเรียน ในเขตพื้นที่ตำบลไชยมงคลมีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 1 จำนวน 2 แห่ง

- โรงเรียนบ้านไชยมงคล (สิบล้านวิทยา)

- โรงเรียนบ้านหนองพลวงใหญ่

2. ข้อมูลพื้นฐานในเขตพื้นที่ตำบลไชยมงคล

- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 6 แห่ง
- ศูนย์กีฬาตำบล จำนวน 1 แห่ง

3. การศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลไชยมงคล จะนับถือศาสนาพุทธ สถาบันและองค์กรศาสนา

- มัสยิด จำนวน - แห่ง
- ศาลเจ้า จำนวน 1 แห่ง
- โบสถ์ จำนวน 1 แห่ง
- วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 8 แห่ง

4. การสาธารณสุข

ตำบลไชยมงคล มีศูนย์สุขภาพชุมชนประจำตำบล 1 แห่ง คือ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไชยมงคล ตั้งอยู่ที่บ้านหนองไทร

5. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตำบล ไชยมงคลอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรโพธิ์กลาง สถานีดับเพลิงจะได้รับสนับสนุนจากเทศบาลนครนครราชสีมา องค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก และกองพลพัฒนาที่ 2 ในการป้องกันระงับอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม

- ทางหลวงหมายเลข 304 (นครราชสีมา-กบินทร์บุรี) อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง เป็นเส้นทางที่สำคัญที่สุดในการคมนาคมเข้าตัวจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดใกล้เคียงเปรียบได้ดังเส้นเลือดใหญ่ เนื่องจากมีรถประจำทางหลายสายผ่านหลายสาย อันเป็นประโยชน์ในการสัญจรไปยังอำเภอและจังหวัดต่างๆ

- ถนนวงแหวนเชื่อมติดต่อจากถนนมิตรภาพ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของโยธาธิการจังหวัด ผ่านตำบลโคกกรวด ตำบลสุรนารี เชื่อมถนนมหาวิทยาลัย (มทส.) และสาย 2310 จุดเริ่มต้นจากถนนสาย 304 ผ่านหน้าสวนสัตว์นครราชสีมา ไปบรรจบถนนสายนครราชสีมา - โชคชัย เป็นทางเลี่ยงเมือง ประโยชน์ในการส่งสินค้าทางเกษตรกรรม และการคมนาคมสัญจรไปมา

- ถนนโยธาธิการสายบ้านไชยมงคล-หนองพลวงใหญ่ (สาย นม.2192) ระยะทาง 8 กิโลเมตร แยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 บริเวณหมู่ที่ 1 บ้านไชยมงคล ผ่านในแนวทิศตะวันออกของตำบลเป็นเส้นทางที่สำคัญในการติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ในตำบล

- ถนนโยธาธิการสายบ้านโกรกเดือนห้า-บ้านหนองไทร เชื่อมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 บริเวณ หมู่ที่ 5 บ้านหนองไทร ผ่านในแนวทิศตะวันตกของตำบลเป็นเส้นทางที่สำคัญในการติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ในตำบล

- ภายในหมู่บ้านมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็กแต่ยังไม่ทุกสายในหมู่บ้านส่งผลให้การคมนาคม มีความสะดวกสบายในระดับหนึ่ง แต่ยังมีบางส่วนเป็นถนนหินคลุก ถนนลูกรัง และถนนดิน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการคมนาคมสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้วงฤดูฝน

2. การขนส่งมวลชน

- รถโดยสารประจำทาง 1 สาย ได้แก่ สายราชสีมา - ปักธงชัย
- รถโดยสารประจำทางขนาดเล็ก 1 สาย ได้แก่ สายสวนสัตว์ - เดอะมอลล์

3. การสื่อสารและการโทรคมนาคม

- สถานีโทรคมนาคม จำนวน 4 แห่ง เป็นสถานีติดตั้งเสาอากาศ เพื่อรับส่งคลื่นสัญญาณโทรศัพท์มือถือของบริษัทเอกชน

- โทรศัพท์ มีโทรศัพท์ประจำบ้าน 136 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 6.28 มีโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 22 จุด

- ตู้ไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง

- หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน จำนวน 6 หมู่บ้าน และหอกระจายข่าวไร้สาย จำนวน 7 แห่ง

4. การไฟฟ้า

ประชากรตำบลไชยมงคล มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหลังคาเรือน แต่บางส่วนต้องพ่วงกับเพื่อนบ้าน และไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านยังมีไม่เพียงพอ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในเทศบาลตำบลไชยมังคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและ ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมี รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 8,801 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 383 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตาม ปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 6 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลไชยมงคล ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลไชยมงคล

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านไชยมงคล	2,365	90
บ้านบุताल	819	60
บ้านหนองพลวงใหญ่	1,813	70
บ้านหนองปลิง	2,791	90
บ้านหนองไทร	648	50
บ้านไชยมงคลพัฒนา	365	40
บ้านไชยมงคล	2,365	90
รวม	8,801	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล 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 ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลไชยมงคล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.8 และเพศหญิง ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 31.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 19.8 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

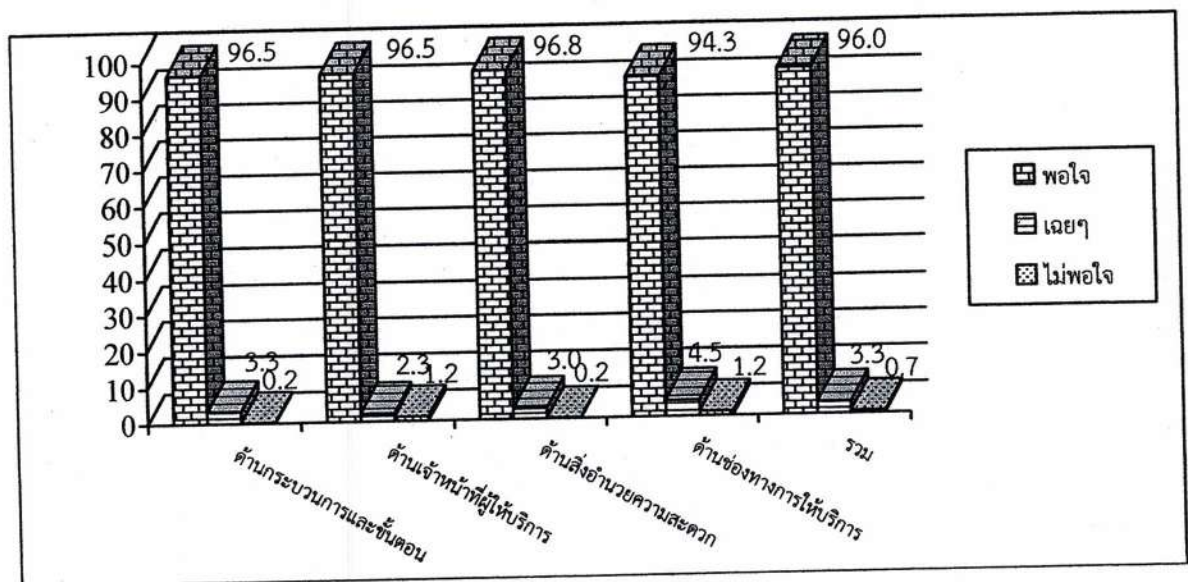
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	211	52.8
	หญิง	189	47.2
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	23	5.7
	18-30 ปี	71	17.8
	31-45 ปี	109	27.3
	46-60 ปี	128	32.0
	61 ปีขึ้นไป	69	17.2
	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0
ประถมศึกษา		126	31.5
มัธยมศึกษา		163	40.8
อนุปริญญา		34	8.5
ปริญญาตรี		73	18.2
สูงกว่าปริญญาตรี		4	1.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	2.8
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	6.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	10	2.5
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	73	18.2
	นักเรียน นักศึกษา	74	18.5
	รับจ้างทั่วไป	112	28.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	4.0
	เกษตรกร	79	19.8
	ว่างงาน	1	0.2
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	120	30.0
	งานด้านการศึกษา	80	20.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	120	30.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	386	96.5	13	3.3	1	0.2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	386	96.5	9	2.3	5	1.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	387	96.8	12	3.0	1	0.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	377	94.3	18	4.5	5	1.2
รวม	384	96.0	13	3.3	3	0.7

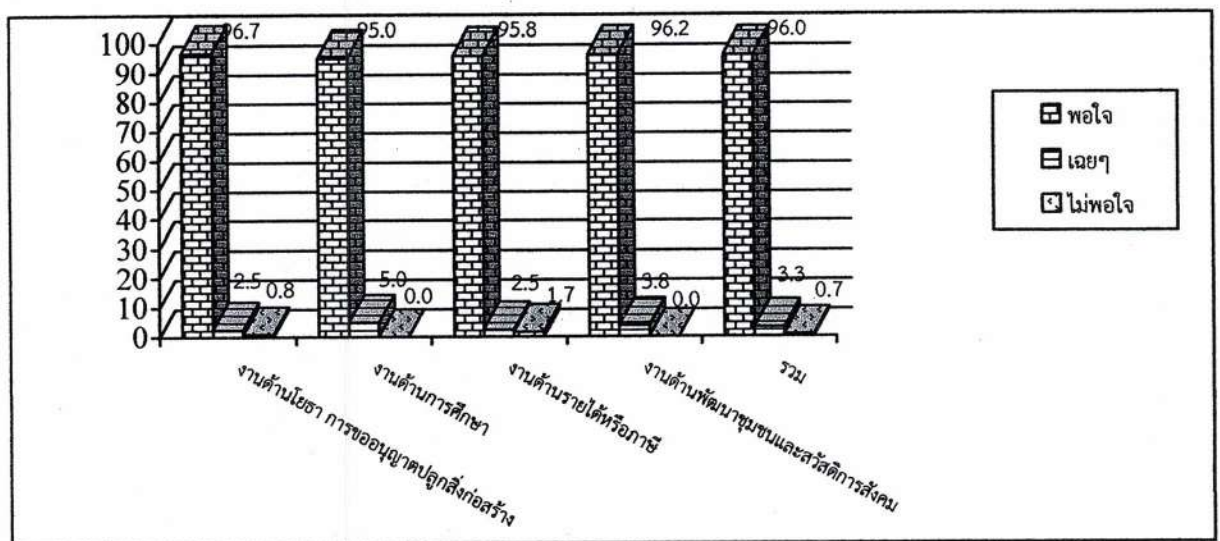


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	116	96.7	10	3	2.5	1	0.8
งานด้านการศึกษา	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
รวม	384	96.0	10	13	3.3	3	0.7



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

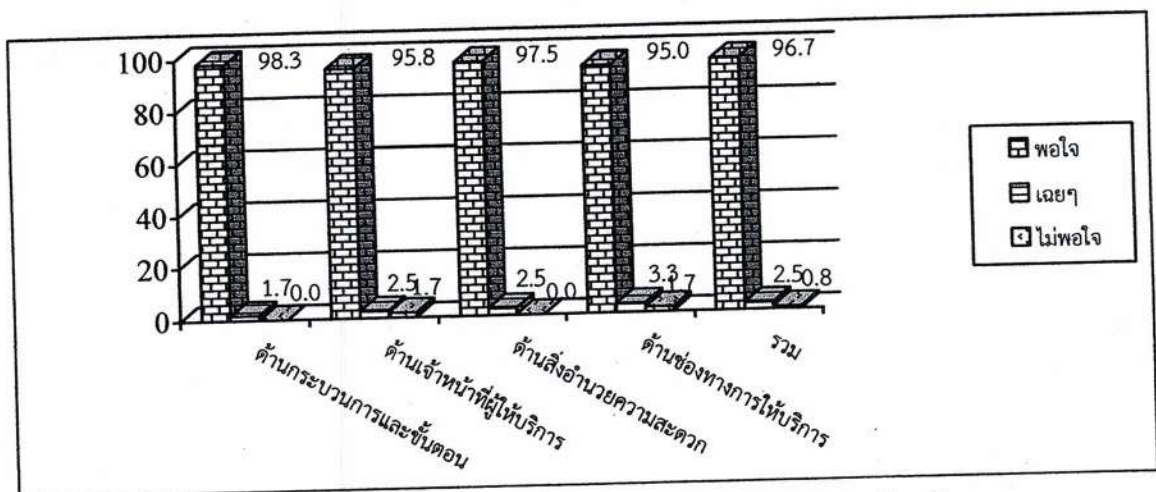
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	3	2.5	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	113	94.2	3	2.5	4	3.3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	112	93.3	5	4.2	3	2.5
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

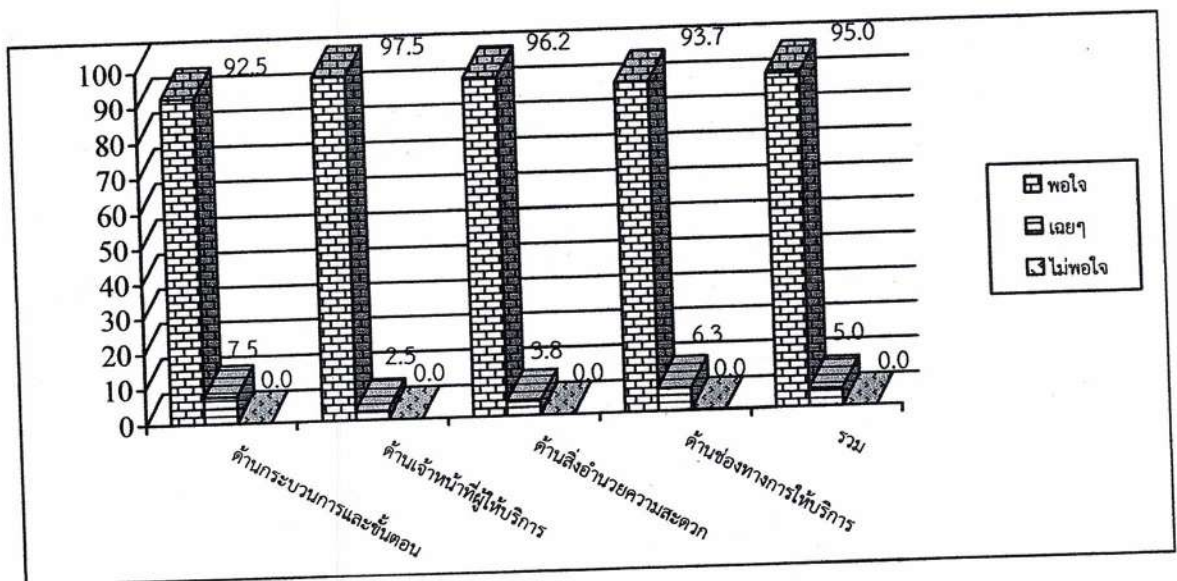
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	117	97.5	2	1.7	1	0.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	111	92.5	6	5.0	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	4	3.3	2	1.7

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยเมงคล งานด้านการศึกษา 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 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยเมงคล งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	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 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยเมงคล งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล
งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	71	88.7	9	11.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	73	91.2	7	8.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของ ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการ เคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

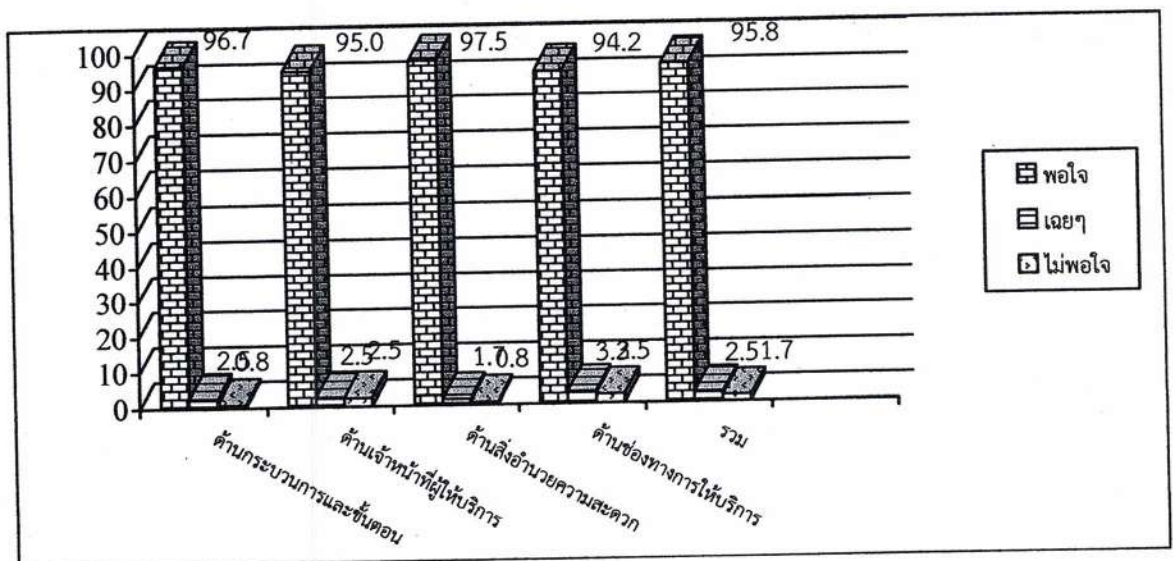
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.7	5	6.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	7	8.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

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



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

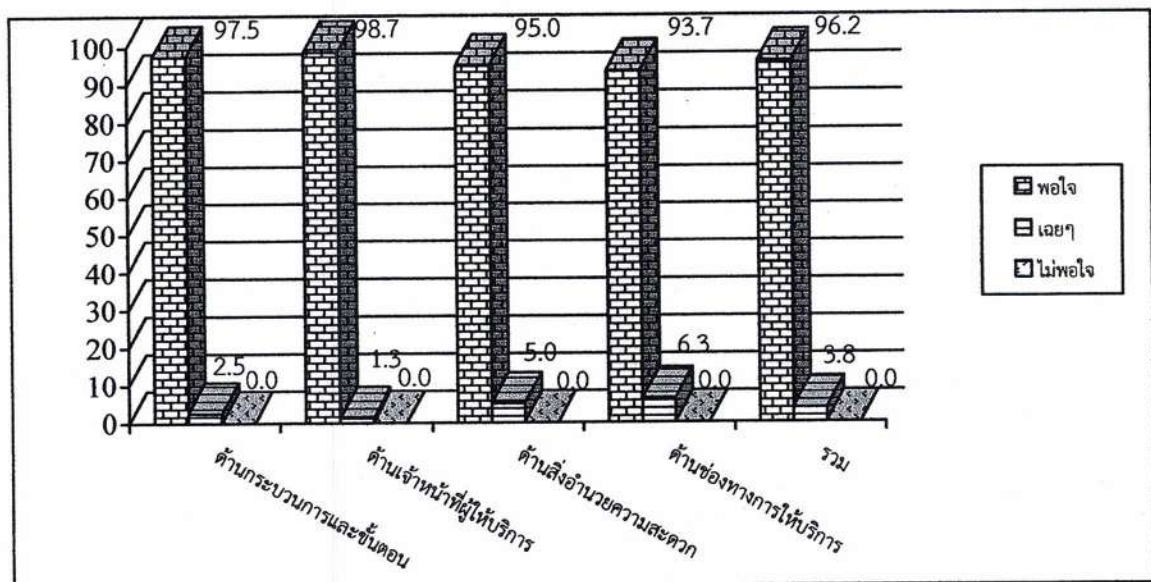
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	114	95.0	3	2.5	3	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคละ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยเมืองคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระจื่อรื้อรันและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยเมืองคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระจื่อรื้อรันและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.7	1	1.3	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	74	92.5	6	7.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

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

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลไชยมงคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ควรมีการแก้ไขปัญหาน้ำไหลตามทาง ปัญหาน้ำขัง และน้ำท่วม โดยการสร้างท่อระบายน้ำหรือตรวจสอบท่อระบายน้ำว่ามีสิ่งอุดตันท่อน้ำ

- ควรมีไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วทุกเส้นทาง และควรมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เนื่องจากมีปัญหาขัดข้องหลายครั้ง เช่น ไฟดับ ไฟตก

- ถนนในหมู่บ้านหมู่ที่ 1 บ้านไชยมงคล มีรถขับเร็ว ควรมีการทำลูกระนาดหรือยางชะลอความเร็ว และป้ายห้าม ป้ายเตือนการใช้รถใช้ถนนในเขตหมู่บ้านข้าง

- ควรมีสัญญาณไฟเตือนบริเวณการก่อสร้างถนนมอเตอร์เวย์สายใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ และพบปัญหาจากการทำถนนมอเตอร์เวย์ ทำให้ถนนหน้าบ้านเรือนชေးแซะ ทำให้เดิน

ทางเข้าออกไม่สะดวก อยากให้ดำเนินการสร้างถนนให้เสร็จโดยเร็วควรมีเสียงตามสาย/ประชาสัมพันธ์ของหมู่บ้านหรือตำบล

4.2 งานด้านการศึกษา ควรพัฒนาการเรียนการสอน ทักษะ ให้กับเด็กเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีการหยุดเรียนบ่อยครั้ง ทำให้พัฒนาการเด็กล่าช้า

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมให้ความรู้และมีบริการตามหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการส่งเสริมอาชีพที่หลากหลาย พร้อมตลาดรองรับสินค้า และมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลไชยมังคล ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 383 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 6 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลไชยมังคล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.8 และเพศหญิง ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 31.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 19.8 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความ

ทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทาง

การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมังคล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมา

คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลไชยมงคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ควรมีการแก้ไขปัญหาน้ำไหลตามทาง ปัญหาน้ำขัง และน้ำท่วม โดยการสร้างท่อระบายน้ำหรือตรวจสอบท่อระบายน้ำว่ามีสิ่งอุดตันท่อน้ำ

- ควรมีไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วทุกเส้นทาง และควรมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เนื่องจากมีปัญหาขัดข้องหลายครั้ง เช่น ไฟดับ ไฟตก

- ถนนในหมู่บ้านหมู่ที่ 1 บ้านไชยมงคล มีรถขับเร็ว ควรมีการทำลูกระนาดหรือยางชะลอความเร็ว และป้ายห้าม ป้ายเตือนการใช้รถใช้ถนนในเขตหมู่บ้านข้าง

- ควรมีสัญญาณไฟเตือนบริเวณการก่อสร้างถนนมอเตอร์เวย์สายใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ และพบปัญหาจากการทำถนนมอเตอร์เวย์ ทำให้ถนนหน้าบ้านเรือนช่อแฉะ ทำให้เดินทางเข้าออกไม่สะดวก อยากให้ดำเนินการสร้างถนนให้เสร็จโดยเร็วควรมีเสียงตามสาย/ประชาสัมพันธ์ของหมู่บ้านหรือตำบล

4.2 งานด้านการศึกษา ควรพัฒนาการเรียนการสอน ทักษะ ให้กับเด็กเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีการหยุดเรียนบ่อยครั้ง ทำให้พัฒนาการเด็กล่าช้า

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมให้ความรู้และมีบริการตามหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ดี

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการส่งเสริมอาชีพที่หลากหลาย พร้อมตลาดรองรับสินค้า และมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด
นครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- เทศบาลตำบลไชยมงคล. (2565). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลไชยมงคล
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา 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"/> งานด้านการศึกษา | | |
| | 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 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

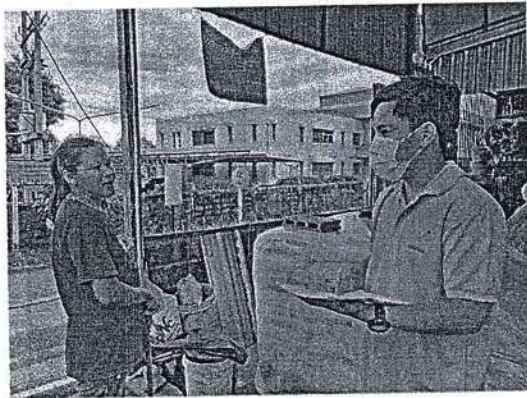
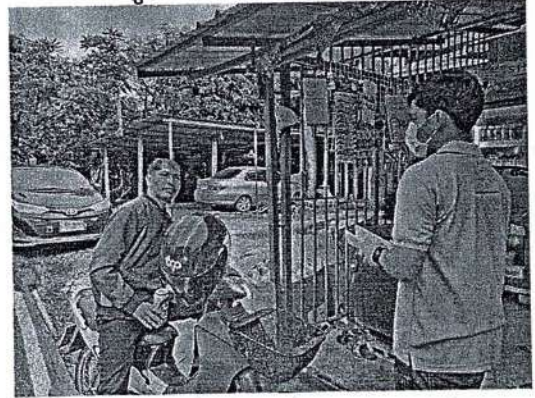
5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๘๑๑/ ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. ผศ.ดร.อดิศร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงาน		
๑. ผศ.ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๒. รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านวิจัยทุกคณะ		กรรมการ
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชยพล	ธงภักดี	กรรมการ
๕. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน	กรรมการ
๖. ดร.สิริกร	กรมโพธิ์	กรรมการ
๗. ผศ.สุภาวดี	มณีเนตร	กรรมการ
๘. นางสาวนันทิศา	มณฑล	กรรมการ
๙. ผศ.ดร.วาสนา	ภาณุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นายกฤษฎา	พลายหมื่นไวย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

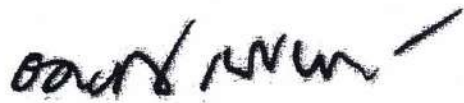
- หน้าที่
๑. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
 ๒. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๓. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร ตรวจสอบรูปเล่มและออกแบบปกรายงาน

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| ๑. ผศ.ดร.วาสนา ภาณุรักษ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ | กรรมการ |
| ๓. ผศ.ดร.วราวุธ ณะมูล | กรรมการ |
| ๔. ผศ.ดร.จิรัฐิพร ไทยงเหลื่อม | กรรมการ |
| ๕. นางสาววรรณษา แสนลำ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นายวิศมาศ ภัคดีกุล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

- หน้าที่
๑. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้องแม่นยำ
 ๒. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินของ อบต. แต่ละแห่ง

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)
อธิการบดี