



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ที่ นม ๗๘๒๐๑.๑/

วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ได้แจ้งความประสงค์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม มิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) สำหรับนำไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี ๒๕๖๖ โดยเลือกงานที่ต้องการให้ประเมินจำนวน ๔ งาน ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการฯใหม่ ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง รายละเอียดดังนี้

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยพิจารณา ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑.๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๓๐
- ๑.๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๓๐
- ๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๑.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๓๐

๒. พิจารณาจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคืองานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๔.๔๐ (๙ คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๐.๙๐ (๙ คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๐.๖๐ (๙ คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ (๙ คะแนน)

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

จากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอแนะให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและเพื่อการปรับปรุงพัฒนางานดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการเซ็นอนุมัติและดำเนินการตรวจดูพื้นที่อาจมีความล่าช้าเล็กน้อย และการบริการของบุคลากร/เจ้าหน้าที่โดยรวมแล้วบริการดี

๒. งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านภาษี ทางหน่วยงานจัดตั้งกลุ่มภายในหมู่บ้าน แนะนำวิธีการเสียภาษี และบริการเป็นอย่างดี อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มีปัญหาด้านการเดินทางไปหน่วยงานได้ดี สำหรับการเข้าไปใช้บริการในหน่วยงานเจ้าหน้าที่/บุคลากรบริการให้เป็นอย่างดี แต่อาจเกิดความล่าช้าเล็กน้อยเนื่องจากจะต้องใช้เอกสารต่าง ๆ และการค้นหาข้อมูล โดยรวมบริการแก่ประชาชนให้เป็นอย่างดี

/๓. งานด้าน...

๓. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พื้นที่หมู่บ้านห่างจาก อบต.โนนทองกลาง และ การพัฒนาเข้าถึงได้ยาก ดูแลไม่ทั่วถึง มีเส้นทางที่ชำรุด โทรดโทรม ไฟส่องสว่าง ด้านการพัฒนากลุ่มสัมมาชีพ ในชุมชนมีกิจกรรมจัดขึ้นให้กับประชาชนอยู่แล้ว และมีข้อเสนอแนะอยากให้เข้ามาส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม สัมมาชีพในแต่ละหมู่บ้านให้ชุมชนเกิดรายได้ และมีงานทำอย่างยั่งยืน โดยรวมบริการเป็นอย่างดี

๔. งานด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่ให้บริการดี โดยรวมเป็นที่พอใจกับประชาชนเป็นอย่างมาก ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๖ ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพิชญ์ณัฐ กองจันทร์)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

เพื่อโปรดทราบ

(นางสุญาณิ นรมাত্র)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

เพื่อโปรดทราบ

(นางพรพรรณ บุญดี)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

(นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนวงศา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

พร้อม

(นายสละ เลี้ยงวงศ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง



# รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง  
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี พุทธศักราช 2566



---

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง  
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2566

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจากทั้งหมด 15 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ระหว่างวันที่ 16-18 สิงหาคม 2566 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

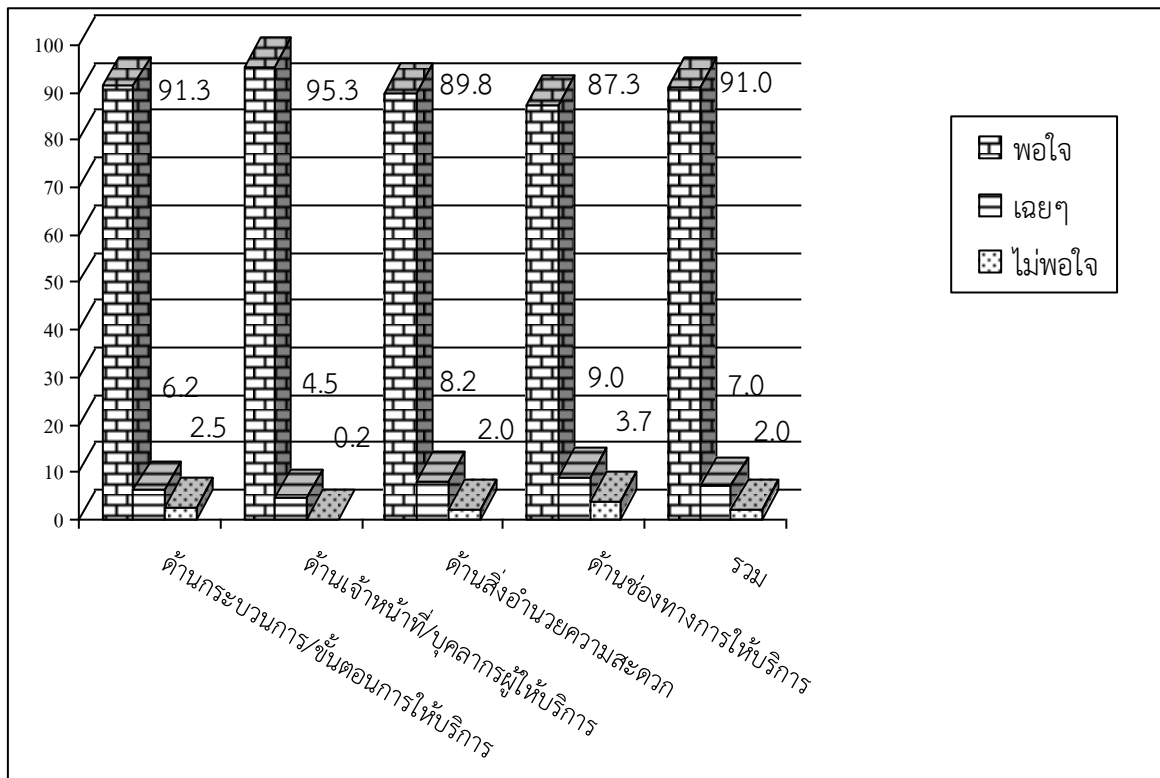
### สรุปผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุ 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา ร้อยละ 27.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ

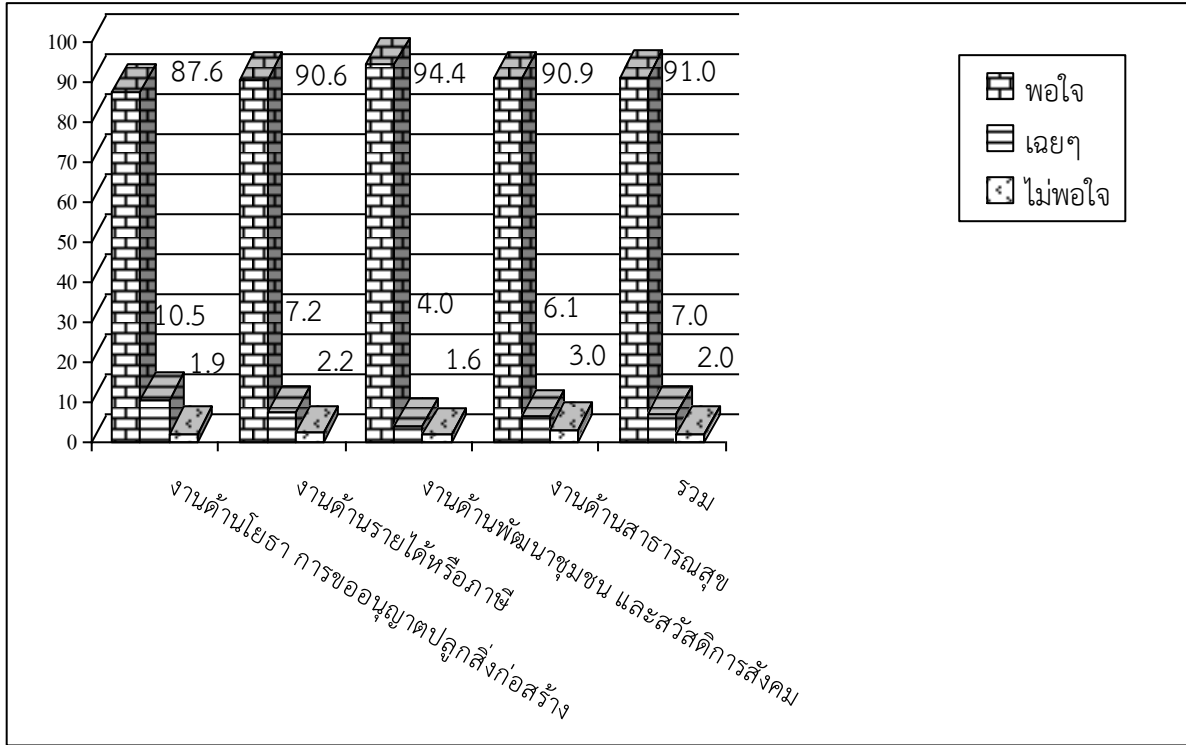
**2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน**

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 90.6 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 87.6 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

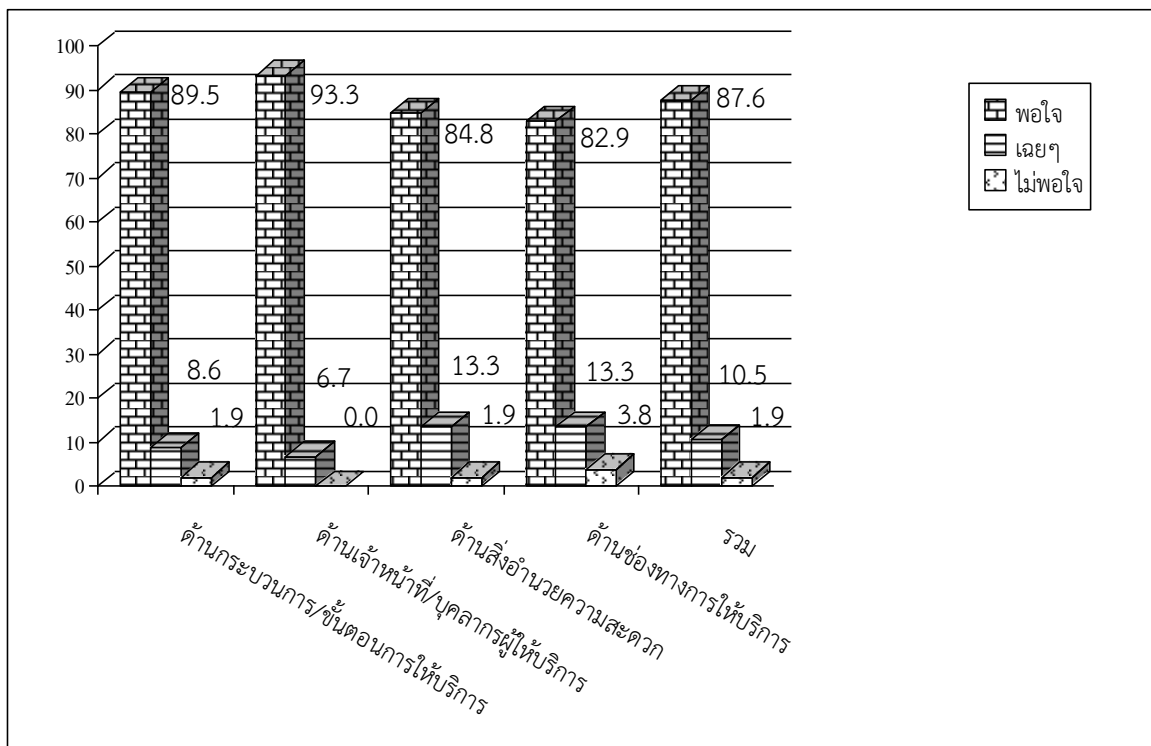


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 87.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



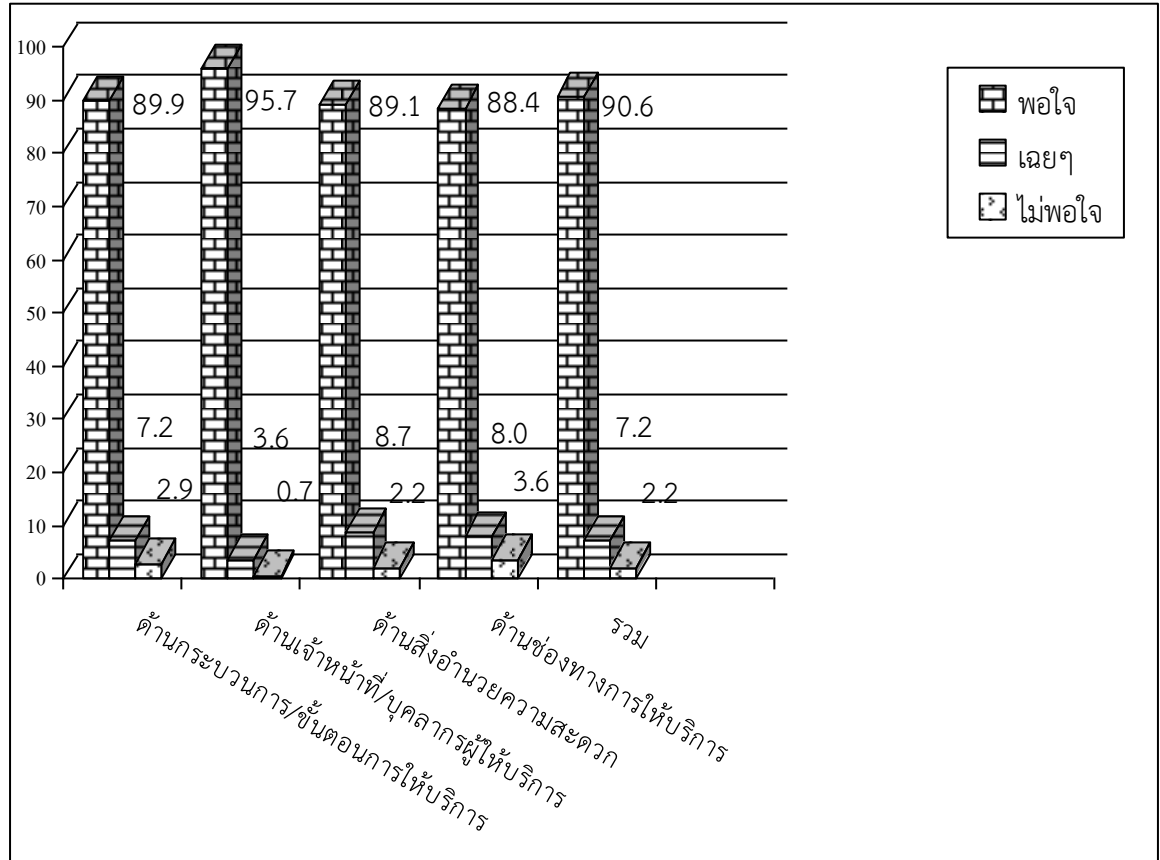
แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



### 3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

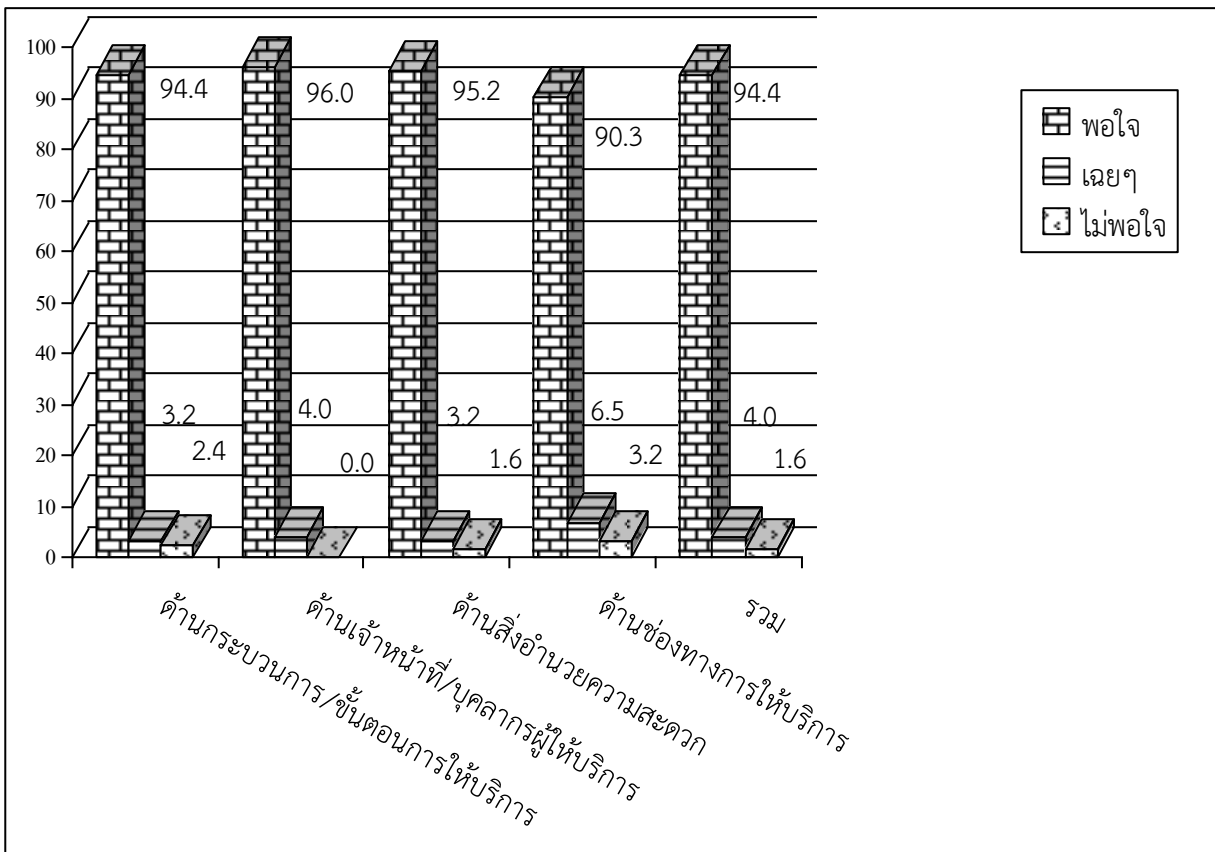
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็น ร้อยละ 90.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3.3 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

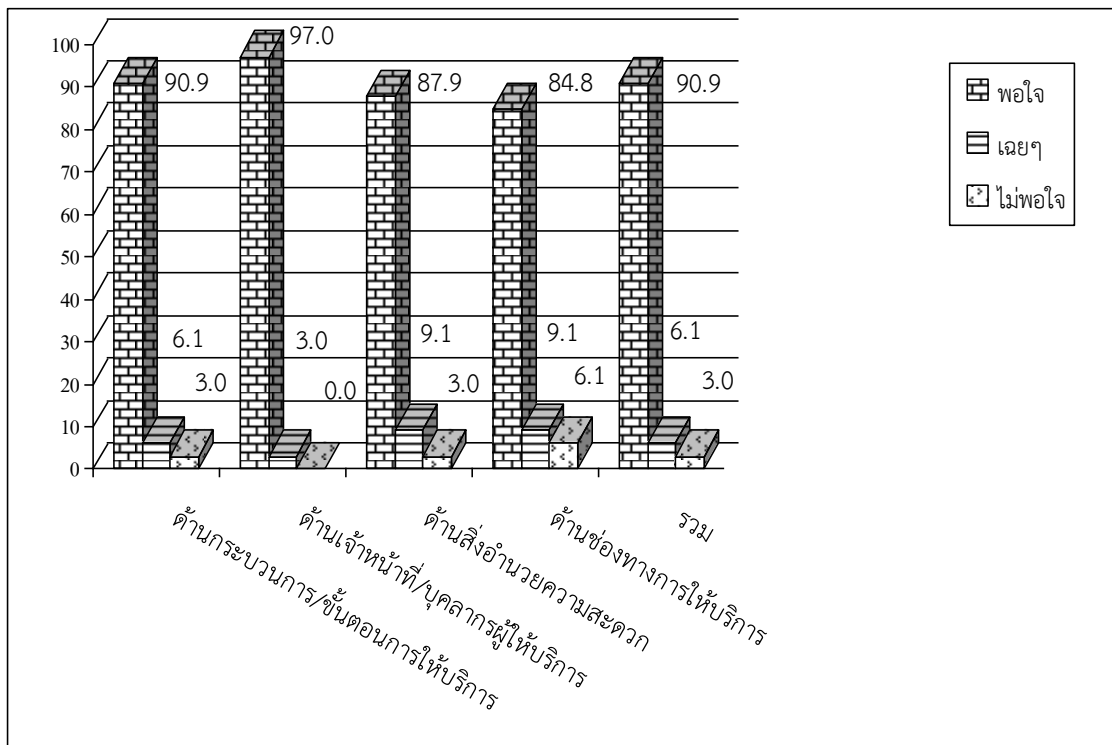
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

### 3.4 งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

#### 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการเซ็นอนุมัติและดำเนินการตรวจดูพื้นที่ อาจจะมีค่าเช่าเล็กน้อย และการบริการของบุคลากร/เจ้าหน้าที่โดยรวมแล้วบริการดี
2. งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านภาษี ทางหน่วยงานจัดตั้งกลุ่มภายในหมู่บ้าน แนะนำวิธีการเสียภาษี และบริการเป็นอย่างดี อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มีปัญหาด้านการเดินทางไปหน่วยงานได้ดี สำหรับการเข้าไปใช้บริการในหน่วยงานเจ้าหน้าที่/บุคลากรบริการให้เป็นที่ แต่อาจเกิดความล่าช้าเล็กน้อยเนื่องจากจะต้องใช้เอกสารต่างๆ และการค้นหาข้อมูล โดยรวมบริการแก่ประชาชนให้เป็นอย่างดี
3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พื้นที่หมู่บ้านห่างจาก อบต.โนนทองกลาง และการพัฒนาเข้าถึงได้ยาก คูแถมไม่ทั่วถึง มีเส้นทางที่ชำรุด โทรคมนาคม ไฟส่องสว่าง ด้านการพัฒนากลุ่มสัมมาชีพในชุมชนมีกิจกรรมจัดขึ้นให้กับประชาชนอยู่แล้ว และมีข้อเสนอแนะอยากให้เข้ามาส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มสัมมาชีพในแต่ละหมู่บ้านให้ชุมชนเกิดรายได้และมีงานทำอย่างยั่งยืน โดยรวมบริการเป็นอย่างดี
4. งานด้านสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลโนนทองกลาง ส่วนใหญ่ให้บริการดี บุคลากร พุดจาสุภาพ บุคลากรได้อธิบายอาการให้ฟังอย่างละเอียด แต่สิ่งที่ต้องปรับคือภูมิทัศน์ภายนอก เช่น ตัดหญ้าที่ขึ้นสูง จัดป้ายบอกทาง หรือสถานที่จอดรถ เป็นต้น โดยรวมเป็นที่พอใจกับประชาชนเป็นอย่างมาก

## คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ มากมายซึ่งรัฐได้ดำเนินการกระจายอำนาจในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทันที่ นอกจากนี้ยังให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับอำนาจทางการบริหารภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด ถือว่ามีความคล่องตัวอย่างมากในทางการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการจะดำเนินงานโครงการหรือภารกิจใด ๆ ต้องมาจากความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เมื่อมีการดำเนินงานตามภารกิจแล้วหน่วยงานจะต้องมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของนโยบายของฝ่ายบริหารหรือการสั่งการในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลางในครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รายงานในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ณ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฒ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง</b>	
<b>อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.....</b>	<b>5</b>
สภาพทั่วไป.....	5
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	7
สภาพทางสังคม.....	8
การบริการพื้นฐาน.....	10
ข้อมูลอื่น ๆ.....	12
ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง.....	12
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....</b>	<b>15</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	17



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการประเมิน</b> .....	<b>18</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	18
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	20
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	22
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	42
<b>บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน</b> .....	<b>43</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	43
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	43
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	44
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง .....	48
เอกสารอ้างอิง.....	49
ภาคผนวก.....	50
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ.....	51
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม.....	54

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง.....	16
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	19
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	20
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	21
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอน/การให้บริการ.....	23
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	24
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	26
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน	27



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	41

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	20
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	21
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	22
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี.....	27
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	32
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข.....	37

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลงเสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็งในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไข ปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรม และมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพ และมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงทีโดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น



สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขต ตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการ บริหารงานจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละ 1 คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนที่ 2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้มอบหมาย และแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร ทั้งนี้ การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึง เกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจจัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุดยังเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงาน และบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอบัวใหญ่ ห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวใหญ่ ประมาณ 12 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ตั้งอยู่เลขที่ 101 หมู่ที่ 2 ตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากตัวเมืองจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 90 กิโลเมตร ตำบลโนนทองกลาง มีเนื้อที่โดยประมาณ 58.81 ตาราง

กิโลเมตร ประมาณ 36,756 ไร่ ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีประชากรจำนวน 8,416 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,396 ครัวเรือน โดยแยกเป็นชาย 4,301 คน เป็นหญิง 4,115 คน ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ อาชีพหลัก ทำนา ทำไร่ ทำสวน อาชีพรอง รับจ้าง ค้าขาย เป็นราชการ ส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนทั้งสิ้น 15 คน ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีคณะผู้บริหาร 4 คน คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และในส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง เป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง รวมทั้งสิ้น 39 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

### ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 16-18 สิงหาคม 2566

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรร งบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลางให้ตรงตาม ความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกตัวสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความตรงการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการส่งสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น

## บทที่ 2

# สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

### สภาพทั่วไป

#### 1. ที่ตั้ง ขนาด และอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตำบลโนนทองกลาง แยกออกจากตำบลบัวใหญ่ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2501

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง ซึ่งเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอบัวใหญ่ ห่างจากตัวอำเภอบัวใหญ่ โดยทางรถยนต์ 8.70 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวเมืองจังหวัดนครราชสีมา โดยทางรถยนต์ 87.50 กิโลเมตร และโดยทางรถไฟ 77.00 กิโลเมตร ตำบลโนนทองกลาง มีเนื้อที่โดยประมาณ 58.81 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 36,756 ไร่

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 101 หมู่ที่ 2 ตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา และเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2536 กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งและกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งให้ตำบลโนนทองกลาง ได้ถูกแบ่งเขตการปกครอง มีเขตการปกครองรวม 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโนนทองกลาง	หมู่ที่ 9 บ้านโนนกระพี
หมู่ที่ 2 บ้านตลาดโนนทองกลาง	หมู่ที่ 10 บ้านดอนชุมช้าง
หมู่ที่ 3 บ้านบัวน้อย	หมู่ที่ 11 บ้านศรีพัฒนา
หมู่ที่ 4 บ้านหนองนาโคก	หมู่ที่ 12 บ้านป่าตอง
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่ล้อม	หมู่ที่ 13 บ้านโคกสะอาด
หมู่ที่ 6 บ้านไร่	หมู่ที่ 14 บ้านดอนไก่อย
หมู่ที่ 7 บ้านหนองแวง	หมู่ที่ 15 บ้านชัยเจริญ
หมู่ที่ 8 บ้านดอนหัน	

#### มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลหนองบัวสะอาด ตำบลหนองแจ้งใหญ่ อำเภอบัวใหญ่
ทิศใต้	จดตำบลเมืองคง อำเภอกอง
ทิศตะวันออก	จดตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่
ทิศตะวันตก	จดตำบลหนองมะนาว อำเภอกอง

#### 2. ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลโนนทองกลาง มีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มทางตอนเหนือของจังหวัดนครราชสีมา มีความสูงจากระดับน้ำทะเลน้อยกว่า 200 เมตร มีลักษณะเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้นที่สูงสลับที่นา

#### 3. ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไปตำบลโนนทองกลาง มีลักษณะภูมิอากาศอยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ (เริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์) มรสุมนี้มีแหล่งกำเนิดจากบริเวณความกดอากาศสูงในซีกโลกเหนือแถบประเทศมองโกเลียและจีนพัดพาเอามวลอากาศเย็น และแห้ง

จากแหล่งกำเนิดเข้ามาปกคลุมประเทศไทย ทำให้บริเวณจังหวัดนครราชสีมาประสบกับภาวะอากาศหนาวเย็น และแห้งแล้ง โดยทั่วไป ส่วนมรสุมอีกชนิดคือ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ (เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม) มรสุมนี้มีแหล่งกำเนิดจากบริเวณความกดอากาศสูงในซีกโลกใต้ บริเวณมหาสมุทรอินเดีย ซึ่งพัดออกจากศูนย์กลางเป็นลมตะวันออกเฉียงใต้และเปลี่ยนเป็นลมตะวันตกเฉียงใต้ เมื่อพัดข้ามเส้นศูนย์สูตร พัดพาเอามวลอากาศชื้นจากมหาสมุทรอินเดียมาสู่ประเทศไทย ทำให้บริเวณจังหวัดนครราชสีมามีเมฆมากและฝนตกชุกโดยทั่วไป จึงสามารถแบ่งฤดูกาลออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

1. ฤดูฝน (Rain Season) เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม
2. ฤดูหนาว (Winter Season) เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์
3. ฤดูร้อน (Summer Season) เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม

#### 4. ลักษณะดิน

ตำบลโนนทองกลาง พื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะสภาพดินเป็นดินเค็ม ประชากรโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ได้แก่ การปลูกข้าว ไร่ ไร่อ้อย ทำสวน จากสภาพดินที่เป็นดินกร่อย ดินเค็ม ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ทำการเกษตรไม่ได้ผลเท่าที่ควร

#### 5. ลักษณะแหล่งน้ำ

ลักษณะแหล่งน้ำภายในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง โดยส่วนใหญ่เป็นแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ซึ่งทางหน่วยงานภาครัฐได้ปรับปรุงและขุดลอกแหล่งน้ำบางส่วนแล้ว ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้มีนโยบายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในฤดูฝนแล้ง โดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร

#### 6. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ลักษณะของไม้และป่าไม้ในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง มีสภาพป่าไม้ทรุดโทรม องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้มีนโยบายส่งเสริมและรณรงค์อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการจัดกิจกรรมร่วมปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น โครงการรวมใจรักดี รักรักษ์พื้นที่สีเขียว โครงการปลูกหญ้าแฝกตามแนวทางพระราชดำริ โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช เป็นต้น

#### 7. จำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีประชากรจำนวน 8,416 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,396 ครัวเรือน โดยแยกเป็นชาย 4,301 คน เป็นหญิง 4,115 คน ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

หมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (หลัง)
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	บ้านโนนทองกลาง	241	264	505	138
2	บ้านตลาดโนนทองกลาง	118	99	217	86
3	บ้านบัวน้อย	109	92	201	68
4	บ้านหนองนาโคก	527	523	1,050	302
5	บ้านหนองไผ่ล้อม	304	274	578	165
6	บ้านไร่	433	418	851	224
7	บ้านหนองแวง	345	348	693	196
8	บ้านหันดอนตู	322	316	638	181
9	บ้านโนนกระพี้	380	361	741	198

หมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (หลัง)
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
10	บ้านดอนชุมช้าง	366	355	721	215
11	บ้านศรีพัฒนา	334	308	642	173
12	บ้านป่าตอง	203	171	374	103
13	บ้านโคกสะอาด	370	336	706	186
14	บ้านดอนไก่อ	54	61	115	39
15	บ้านชัยเจริญ	195	189	384	122
รวม		4,301	4,115	8,416	2,396

### สภาพทางเศรษฐกิจ

#### 1. การเกษตร

ประชากรในเขตเนื้อที่ตำบลโนนทองกลาง ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ อาชีพหลักทำนา ทำไร่ ทำสวน อาชีพรอง รับจ้าง ค้าขาย

#### 2. การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตตำบลโนนทองกลาง เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือน เป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

#### 3. การบริการ

- รีสอร์ท จำนวน 1 แห่ง

#### 4. อุตสาหกรรม

จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 27 แห่ง (มีพนักงานต่ำกว่า 10 คน หรือ มีทรัพย์สินถาวรเกิน 1 ล้านบาท)

#### 5. การพาณิชย์ และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ในเขตเนื้อที่ตำบลโนนทองกลาง ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดย่อมการค้าขายภายในชุมชน เช่น อู่ซ่อมรถ ปั้มน้ำมันและก๊าซ ร้านค้า สหกรณ์ชุมชน ร้านตัดผม เป็นต้น

การพัฒนาด้านกลุ่มอาชีพตำบลโนนทองกลาง มีจำนวน 5 กลุ่มอาชีพ ดังนี้

- |                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| 1) กลุ่มเกลือไอโอดีน         | หมู่ที่ 2             |
| 2) กลุ่มสานตะกร้าเชือกมัดฟาง | หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 11 |
| 3) กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์       | หมู่ที่ 8             |
| 4) กลุ่มทอผ้าฝ้าย            | หมู่ที่ 9             |
| 5) กลุ่มทอเสื่อ              | หมู่ที่ 13            |

#### 6. แรงงาน

ด้านแรงงาน โดยส่วนใหญ่เนื้อที่ตำบลโนนทองกลางเป็นเนื้อที่เกษตรกรรม แรงงานจะเป็นแรงงานรับจ้างและแรงงานทำเอง โดยไม่เป็นลูกจ้างผู้ใดและพบว่าแรงงานบางส่วนออกไปทำงานรับจ้างต่างถิ่นอีกเป็นจำนวนมาก เพื่อรับจ้างหาเลี้ยงชีพ จากสภาวะทางเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง



## สภาพทางสังคม

สภาพสังคมโดยส่วนใหญ่เป็นสังคมชนบท ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก เช่น อาชีพทำไร่ทำนา เนื่องจากสภาวะทางเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ประชาชนบางส่วนต้องไปรับจ้างแรงงานต่างพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ส่งเสริมและสนับสนุนด้านอาชีพเสริมให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ เพื่อเพิ่มรายได้ ลดรายจ่ายให้กับครัวเรือนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แต่ยังคงพบปัญหาด้านช่องทางการตลาด ไม่มีแหล่งจำหน่ายสินค้า การจัดตั้งกลุ่มอาชีพยังไม่เป็นรูปธรรม

### 1. ด้านการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ให้ความสำคัญด้านการศึกษาทุกระดับทั้งในระดับปฐมวัย ระดับประถมศึกษา และระดับอุดมศึกษาตลอดจนการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลให้การสนับสนุนอาหารเสริม (นม) อาหารกลางวันโรงเรียน และสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 โดยมีสถานศึกษาในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง ดังนี้

#### ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

1. ศพด. บ้านโนนทองกลาง	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย หมู่ที่ 1
2. ศพด. บ้านหนองไผ่ล้อม	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย หมู่ที่ 5
3. ศพด. บ้านไร่	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย หมู่ที่ 6
4. ศพด. บ้านหันดอนคู	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย หมู่ที่ 8
5. ศพด. บ้านโนนกระพี	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย หมู่ที่ 9
6. ศพด. บ้านดอนชุมช้าง	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย หมู่ที่ 10
7. ศพด. บ้านโคกสะอาด	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย หมู่ที่ 13

#### โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครราชสีมา เขต 6 จำนวน 8 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านโนนทองกลาง (ตู้ประสิทธิ์ประชาสรรค์)	สพฐ. เขต 6 อนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ 6 หมู่ที่ 2
2. โรงเรียนวัดบ้านหนองแวง	สพฐ. เขต 6 อนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ 6 หมู่ที่ 7
3. โรงเรียนบ้านโนนกระพีวิทยา	สพฐ. เขต 6 อนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ 6 หมู่ที่ 9
4. โรงเรียนบ้านดอนชุมช้าง	สพฐ. เขต 6 อนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ 6 หมู่ที่ 10
5. โรงเรียนบ้านโคกสะอาดสามัคคี	สพฐ. เขต 6 อนุบาล-ประถมศึกษาปีที่ 6 หมู่ที่ 13
6. โรงเรียนบ้านหนองนาโคก	สพฐ. เขต 6 อนุบาล-มัธยมศึกษาปีที่ 3 หมู่ที่ 4
7. โรงเรียนวัดบ้านไร่	สพฐ. เขต 6 อนุบาล-มัธยมศึกษาปีที่ 3 หมู่ที่ 6
8. โรงเรียนบ้านหันดอนคูวิจิตรอุปถัมภ์	สพฐ. เขต 6 อนุบาล-มัธยมศึกษาปีที่ 3 หมู่ที่ 8

### 2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด/สำนักสงฆ์ มีจำนวน 13 แห่ง ดังนี้

1. วัดสุวรรณาราม บ้านโนนทองกลาง	หมู่ที่ 1
2. วัดป่าเนินโพธิ์โสธร (สำนักสงฆ์)	หมู่ที่ 2
3. วัดบ้านบัวน้อย	หมู่ที่ 3
4. วัดศรีบุญเรือง บ้านหนองนาโคก	หมู่ที่ 4
5. วัดบ้านหนองไผ่ล้อม	หมู่ที่ 5

6. วัดบ้านไร่	หมู่ที่ 6
7. วัดหนองแขวงชัยมงคล บ้านหนองแขวง	หมู่ที่ 7
8. วัดบ้านดอนหัน	หมู่ที่ 8
9. วัดบ้านโนนกระพี	หมู่ที่ 9
10. วัดบ้านดอนชุมช้าง	หมู่ที่ 10
11. วัดป่าอรัญวาสี	หมู่ที่ 11
12. วัดป่าอรัญญาวาส(ป่าตอง)	หมู่ที่ 12
13. วัดบ้านโคกสะอาด	หมู่ที่ 13

### 3. ด้านสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ประสานความร่วมมือกับสถานพยาบาลในเขตพื้นที่เพื่อป้องกันระงับโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ โดยจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยของคนในชุมชน สถานพยาบาลสำหรับให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง มีดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนทองกลาง หมู่ที่ 2
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนชุมช้าง หมู่ที่ 10

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ร่วมกับหน่วยงานในเขตพื้นที่จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยให้กับประชาชนทุกช่วงวัย ได้แก่ โครงการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ การเยี่ยมบ้านผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อในชุมชน รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เช่น การรณรงค์ไม่ทิ้งขยะในที่สาธารณะ ให้ความรู้ในการคัดแยกขยะในครัวเรือน ฯลฯ ทั้งนี้ยังจัดให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) สำหรับให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีรถปฏิบัติการฉุกเฉิน จำนวน 1 คัน และเจ้าหน้าที่ประจำรถ จำนวน 2 คน

### 4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน /อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ทั้งยังเตรียมความพร้อมในการป้องกันภัยต่าง ๆ ได้แก่ โครงการฝึกทบทวนชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน การตั้งด่านตรวจให้บริการประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ โครงการรวมพลังแผ่นดินเอาชนะยาเสพติด โดยร่วมกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอบัวใหญ่ ได้ตั้งด่านตรวจคัดกรองผู้เสพ ผู้ค้าเพื่อเข้าสู่กระบวนการบำบัดยาเสพติดต่อไป

### 5. ยาเสพติด

สถานการณ์ในอนาคตการแพร่ระบาดของโควิด-19 คาดว่าจะมีแนวโน้มสูงขึ้นเนื่องจากการปราบปรามยาเสพติดโดยภาพรวมยังไม่ได้ผล ประกอบกับข้อกฎหมายได้ผ่อนปรนยาเสพติด ประเภท กัญชา กัญชง พืชกระท่อม พืชฝิ่น และเห็ดขี้ควายหรือพืชเห็ดขี้ควายให้ยกเว้นจากการเป็นยาเสพติดให้โทษในประเภท 5 สำหรับใช้เป็นเครื่องมือแพทย์ ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ระบุชื่อยาเสพติดให้โทษในประเภท 5 พ.ศ. 2563 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2563 ซึ่งทุกหน่วยงานควรร่วมมือในการแก้ไขปัญหาเสพติดร่วมกัน

### 6. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) การสงเคราะห์ผู้ทุพพลภาพ ขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ
- (2) การสงเคราะห์เด็กและเยาวชน สตรีที่ประสบความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ
- (3) การสงเคราะห์ผู้พิการทุพพลภาพ ผู้สูงอายุและผู้ป่วยเอดส์

- (4) การสอดส่องดูแลช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่ประพฤติน่าไม่เหมาะสมแก่วัย
- (5) ให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสังคมสงเคราะห์แก่ผู้มาขอรับบริการ
- (6) ประสานและร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการสังคมสงเคราะห์

#### 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- 1) การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ
- 2) ประเพณีและงานประจำปี

ประชาชนให้ความสำคัญกับวัด ซึ่งเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน มีการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ตามประเพณีท้องถิ่น ประเพณีและงานประจำปี ได้แก่

- |                                      |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่               | เดือนมกราคม                     |
| - ประเพณีบุญพระเวส (บุญมหาชาติ)      | เดือนมีนาคม                     |
| - ประเพณีทำบุญกลางบ้าน               | เดือนพฤษภาคม                    |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ รดน้ำผู้สูงอายุ | เดือนเมษายน                     |
| - ประเพณีแห่พระ                      | เดือนเมษายน                     |
| - ประเพณีบุญบั้งไฟ                   | เดือนเมษายน                     |
| - ประเพณีลอยกระทง                    | เดือนพฤศจิกายน                  |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา-ออกพรรษา       | เดือนกรกฎาคม, ตุลาคม, พฤศจิกายน |

#### 8. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลโนนทองกลาง ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหม การทอผ้าไหม ทอผ้าฝ้าย วิธีการทอเสื่อจากต้นกก วิธีการจับปลาธรรมชาติ และการนวดแพทย์แผนไทย

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

#### 9. สินค้าเนื้อเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลโนนทองกลาง ได้ผลิตของใช้เนื้อเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่

#### ระบบบริการพื้นฐาน

##### 1. การคมนาคมขนส่ง

ด้านการคมนาคมขนส่งของประชาชนในพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง มี 2 เส้นทาง ได้แก่ การเดินทางโดยรถไฟผ่านเส้นทางนครราชสีมา-บัวใหญ่ ระยะทางเฉลี่ย 77.00 กิโลเมตร ผ่านสถานีบ้านไร่และสถานีโนนทองกลาง และการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้ในการสัญจรเดินทาง ระยะทางจากตำบลโนนทองกลาง ไปอำเภอบัวใหญ่ ระยะทาง 8.70 กิโลเมตร และจากตำบลโนนทองกลางไปจังหวัดนครราชสีมา ระยะทาง 87.50 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที

การคมนาคมขนส่งระหว่างจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง ได้แก่ จังหวัดชัยภูมิ และจังหวัดขอนแก่น โดยมีเส้นทางเชื่อมต่อไปจังหวัดชัยภูมิ ระยะทางประมาณ 68.70 กิโลเมตร และไปจังหวัดขอนแก่น ระยะทางประมาณ 133.00 กิโลเมตร ผ่านเส้นทางถนนมิตรภาพ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 เป็นเส้นทางคมนาคมสายหลักในการคมนาคมขนส่งไปยังจังหวัดหนองคาย

## 2. การไฟฟ้า

การใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง ได้ครอบคลุมทุกครัวเรือน ยกเว้นกรณีประชาชนสร้างบ้านหรือหมู่บ้านขยายใหม่และกระท่อมอยู่ตามไร่นาของตนเอง

## 3. การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ดำเนินการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และขยายเขตประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนมีน้ำสำหรับผลิตน้ำประปาหมู่บ้านได้ทั่วถึง

## 4. การโทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนนิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทนโดยติดต่อสื่อสารด้วยระบบอินเทอร์เน็ต สามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีบริการฟรี WIFI ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

## 5. ระบบโลจิสติกส์หรือการขนส่ง

ระบบโลจิสติกส์หรือการขนส่งในพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง มีการขนส่งโดยไปรษณีย์ไทยและระบบขนส่งเอกชน

## ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำที่ใช้สำหรับการอุปโภค-บริโภค และน้ำเพื่อการเกษตรเป็นน้ำที่ได้จากแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ น้ำฝน และน้ำจากบ่อบาดาล ซึ่งมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ หากฝนทิ้งช่วงหรือในฤดูแล้ง และพื้นที่บางส่วนเป็นพื้นที่ดินเค็ม น้ำกร่อย ไม่สามารถนำน้ำมาใช้ประโยชน์ในการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ได้

ข้อมูลแสดงแหล่งน้ำธรรมชาติ

- |                      |         |
|----------------------|---------|
| - ลำน้ำ ลำห้วย       | 3 สาย   |
| - บึง หนอง และอื่น ๆ | 24 แห่ง |

ข้อมูลแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- |       |         |
|-------|---------|
| - ฝาย | 23 แห่ง |
|-------|---------|

ข้อมูลป่าไม้

- พื้นที่ป่าไม้ตำบลโนนทองกลางส่วนใหญ่เป็นป่าชุมชนสาธารณะ เป็นทำเลเลี้ยงสัตว์ของประชาชนในพื้นที่ พื้นที่ป่าชุมชนโดยรวมจำนวนทั้งสิ้น 444 ไร่ 1 งาน 99 ตารางวา

- |         |                               |
|---------|-------------------------------|
| - ภูเขา | ในเขตตำบลโนนทองกลางไม่มีภูเขา |
|---------|-------------------------------|

## ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม ทำการเพาะปลูก ทำนา ทำไร่ และบางพื้นที่เป็นพื้นที่ดินเค็ม ทรัพยากรในพื้นที่มีเกลือสินเธาว์ในเขตบ้านโนนทองกลาง หมู่ที่ 1 ซึ่งนำไปผลิตเกลือเสริมไอโอดีน และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้จัดกิจกรรมเพื่อฟื้นฟู อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ โครงการปลูกหญ้าแฝกตามแนวทางพระราชดำริ โครงการ “รวมใจภักดิ์รักษาพื้นที่สีเขียว” โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช โครงการเกษตรพอเพียง เป็นต้น

## ข้อมูลอื่น ๆ

### มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 1 รุ่น	120 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) 2 รุ่น	102 คน
- ตำรวจบ้าน	100 คน

## ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

เป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

### สภาองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีจำนวน 15 คน ดังนี้

1. นายสุรัตน์ พันธุ์สวัสดิ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 9	ประธานสภา
2. นายสงวน ปราบอาด	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 6	รองประธานสภา
3. นายสกล สารนอก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 1	
4. นายสมพงษ์ คงวิริยะประเสริฐ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 2	
5. นายพูล ชัยนอก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 3	
6. นางสุภาพ วังหอม	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 4	
7. นายสหวัน พรานกระโทก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 5	
8. นายประกาศ ขุนศรี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 7	
9. นายสมศักดิ์ ยศไธสง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 8	
10. นายประจितร์ บุญโรจน์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 10	
11. นายสมบัติ ท้าวนอก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 11	
12. น.ส.สุภัทตรา คลิ่งใหญ่	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 12	
13. นายวัลลภ ขอนบกลาง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 13	
14. น.ส.ยุภาวดี ภูมิลำเนา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 14	
15. นายพรหมชาติ ท้าวนอก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 15	

### คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

1. นายสละ เลี้ยงวงษ์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
2. นายบุญเที่ยง พรหมมานอก	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
3. นายสงวน ก่อไซ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
4. นายบรรลุ พันธุ์สวัสดิ์	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

### บุคลากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง รวมทั้งสิ้น 39 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ส่วน และมีบุคลากรในสังกัดดังนี้

1. สำนักปลัด มีบุคลากร จำนวน 13 คน
  1. นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนางศา ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
  2. นางพรพรรณ บุญดี รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
  3. นางสุญาณี นรมาตร์ หัวหน้าสำนักปลัด
  4. นายกิตติ วันนอก นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
  5. นางวิภาวดี อาสานอก นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
  6. นางธนวรรณ ทิพย์ธรรมมา นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
  7. นางนิภา นราก็จงศ์ นิติกรปฏิบัติการ
  8. น.ส.พัชรณัฐ ก่องจันทร์ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
  9. จำสิบเอกรัตนะ บรรดาศักดิ์ เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติงาน
  10. นายจำรอง นาชัยพลอย ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเกษตร
  11. น.ส.ชนากาญจน์ แสนนั้งล้อม ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน
  12. นายอ้ากแก้ว แสงเงิน พนักงานขับรถยนต์
  13. นายสมชาย เก่งรำ พนักงานจ้างทั่วไป
2. กองคลัง มีบุคลากร จำนวน 7 คน
  1. นางประคอง สมพงษ์ ผู้อำนวยการกองคลัง
  2. นางเอมอร ภูลายยาว นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
  3. นางพิชญ์ชกาญจน์ กลิ่นดอกพุดม นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ
  4. นางศิริลักษณ์ แก้วฝายนอก เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
  5. นางสุนีย์รัตน์ สิริรุจิชาญ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
  6. น.ส.ภาริกา แผนชัยภูมิ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
  7. น.ส.ยุพิน เก่งรำ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
3. กองช่าง มีบุคลากร จำนวน 6 คน
  1. นายพิเชษฐ ผ่องเพิ่ม ผู้อำนวยการกองช่าง
  2. น.ส.เกีฬาทิพย์ กุนอก เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
  3. นายคมกริช อาสานอก ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า
  4. นายภาณุวัฒน์ ประจิตร ผู้ช่วยนายช่างเขียนแบบ
  5. น.ส.ไพลิน แสงทอง พนักงานจ้างทั่วไป
  6. นายไพรัช นาดิ พนักงานขับรถยนต์ (รถกระเช้าไฟฟ้า)
4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีบุคลากร จำนวน 11 คน
  1. นางธรรณัฐ สมพงษ์ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
  2. นายอัศวิน ประกอบผล นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
  3. นางนวลอนงค์ สืบสุนทร ครู คศ.2
  4. นางสุมาลี สมพงษ์ ครู คศ.2
  5. นางบังอร ลพพันธ์ทอง ครู คศ.2
  6. นางวิลาวัลย์ จันทร์นอก ครู คศ.2

- |                    |           |                          |
|--------------------|-----------|--------------------------|
| 7. นางดารา         | นาชัยพลอย | ครู คศ.2                 |
| 8. นางลำไย         | บุปะโท    | ครู คศ.2                 |
| 9. นางหนูกาญจน์    | แก่นพะเนา | ครู คศ.1                 |
| 10. น.ส.สุทธิกานต์ | บุญสิทธิ์ | ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)      |
| 11. นางปราณี       | พีชสิงห์  | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีบุคลากร จำนวน 3 คน
- |                   |         |  |
|-------------------|---------|--|
| 1. นางพรพรรณ      | บุญดี   | รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล<br>โนนทองกลาง/รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ<br>กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
| 2. น.ส.อังสุมาลิน | โกฏิหอม | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ  |
| 3. น.ส.อรุณี      | ไร่ดี   | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ   |

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 8,416 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)



สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 15 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ และหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านโนนทองกลาง	505	25
2	บ้านตลาดโนนทองกลาง	217	24
3	บ้านบัวน้อย	201	26
4	บ้านหนองนาโคก	1,050	25
5	บ้านหนองไผ่ล้อม	578	28
6	บ้านไร่	851	29
7	บ้านหนองแวง	693	28
8	บ้านหันดอนตู	638	25
9	บ้านโนนกระพี้	741	30
10	บ้านดอนชุมช้าง	721	29
11	บ้านศรีพัฒนา	642	29
12	บ้านป่าตอง	374	27
13	บ้านโคกสะอาด	706	26
14	บ้านดอนโกย	115	24
15	บ้านชัยเจริญ	384	25
รวมทั้งสิ้น		8,416	400

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉย ๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 16-18 สิงหาคม 2566

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติสำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยข้อมูลตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ผลการประเมิน

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุ 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา ร้อยละ 27.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

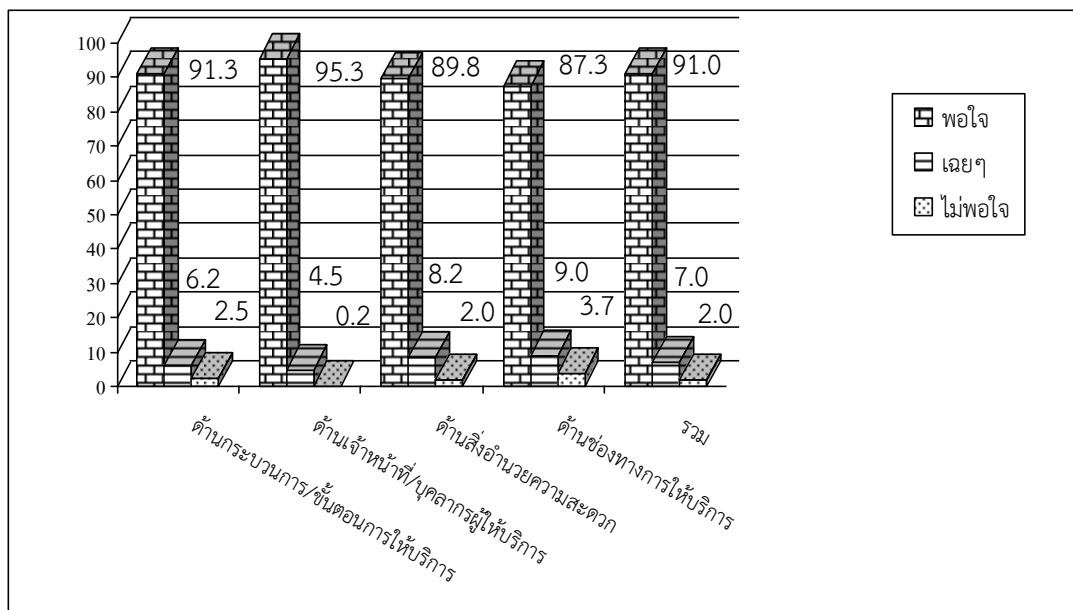
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	188	47.0
	หญิง	212	53.0
อายุ	18-30 ปี	32	8.0
	31-45 ปี	102	25.5
	46-60 ปี	162	40.5
	61 ปีขึ้นไป	104	26.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	106	26.5
	ประถมศึกษา	148	37.0
	มัธยมศึกษา	108	27.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	24	6.0
	ปริญญาตรี	8	2.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	8.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	16	4.0
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	64	16.0
	รับจ้างทั่วไป	102	25.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	20	5.0
	เกษตรกร/ประมง	158	39.5
งานที่ใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	105	26.2
	งานด้านรายได้หรือภาษี	138	34.5
	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	124	31.0
	งานด้านสาธารณสุข	33	8.3
	รวม	400	100.0

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	365	91.3	25	6.2	10	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	381	95.3	18	4.5	1	0.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	359	89.8	33	8.2	8	2.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	349	87.3	36	9.0	15	3.7
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>364</b>	<b>91.0</b>	<b>28</b>	<b>7.0</b>	<b>8</b>	<b>2.0</b>

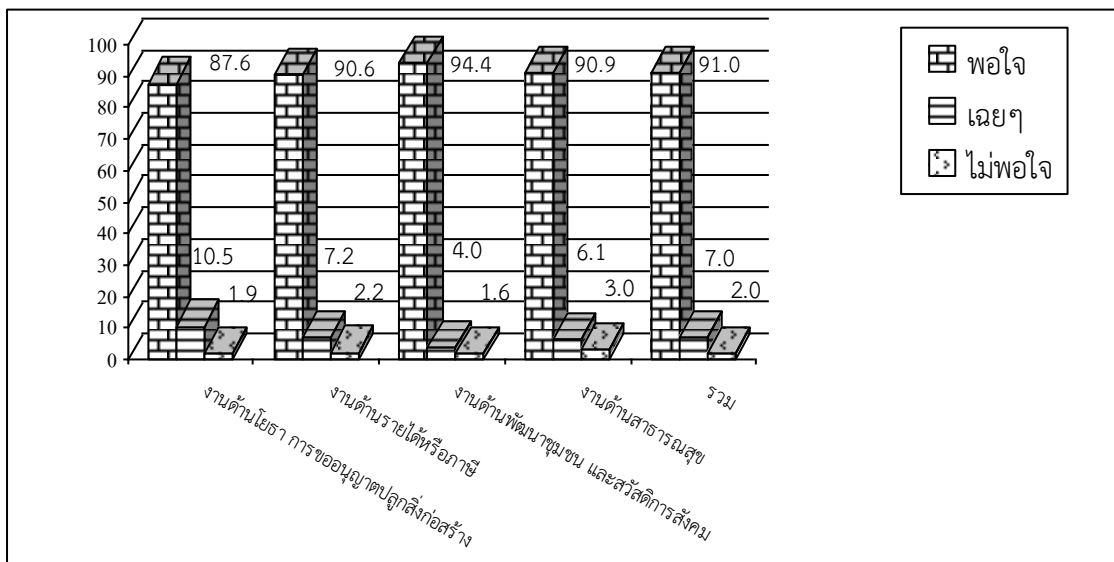


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 90.6 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 87.6 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	92	87.6	8	11	10.5	2	1.9
งานด้านรายได้หรือภาษี	125	90.6	9	10	7.2	3	2.2
งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	117	94.4	9	5	4.0	2	1.6
งานด้านสาธารณสุข	30	90.9	9	2	6.1	1	3.0
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>91.0</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>7.0</b>	<b>8</b>	<b>2.0</b>



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

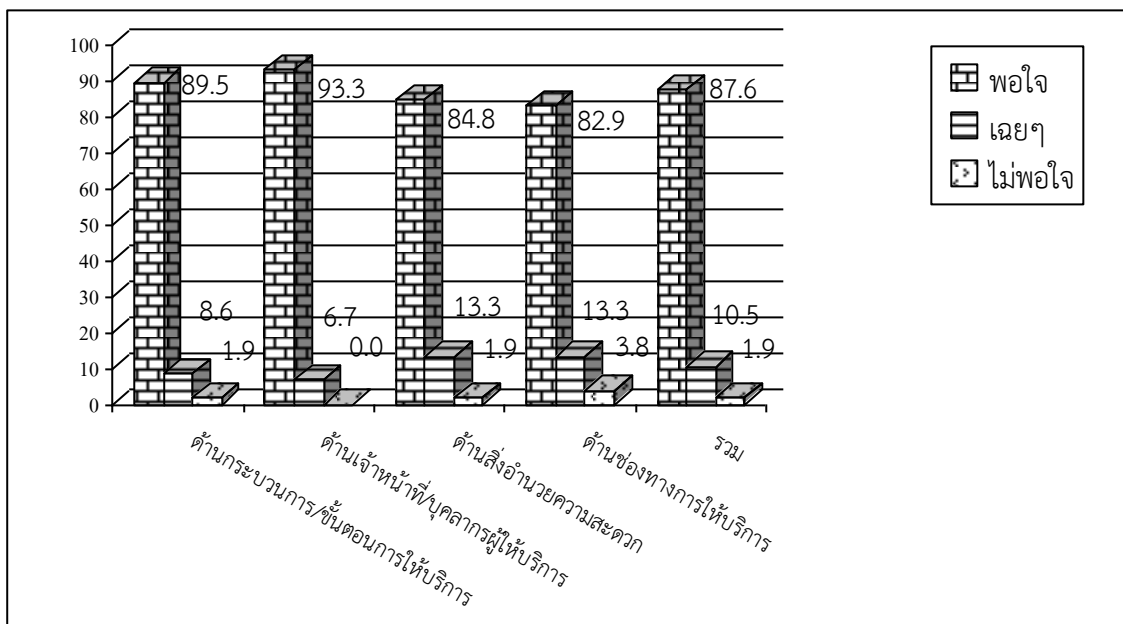
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 87.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	94	89.5	9	8.6	2	1.9
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	98	93.3	7	6.7	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89	84.8	14	13.3	2	1.9
ด้านช่องทางการให้บริการ	87	82.9	14	13.3	4	3.8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>92</b>	<b>87.6</b>	<b>11</b>	<b>10.5</b>	<b>2</b>	<b>1.9</b>



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน ร้อยละ 92.4 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	92	87.6	11	10.5	2	1.9
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89	84.8	12	11.4	4	3.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95	90.5	8	7.6	2	1.9
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	100	95.2	5	4.8	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	97	92.4	6	5.7	2	1.9
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	93	88.6	10	9.5	2	1.9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>94</b>	<b>89.5</b>	<b>9</b>	<b>8.6</b>	<b>2</b>	<b>1.9</b>



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97	92.4	8	7.6	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100	95.2	5	4.8	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93	88.6	10	9.5	2	1.9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	97	92.4	8	7.6	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	98	93.3	7	6.7	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	101	96.2	4	3.8	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>98</b>	<b>93.3</b>	<b>7</b>	<b>6.7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 88.6 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 87.6 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93	88.6	8	7.6	4	3.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	85	81.0	16	15.2	4	3.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	89	84.8	14	13.3	2	1.9
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	92	87.6	12	11.4	1	1.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	90	85.7	14	13.3	1	1.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	88	83.8	16	15.2	1	1.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	88	83.8	16	15.2	1	1.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	88	83.8	16	15.2	1	1.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>89</b>	<b>84.8</b>	<b>14</b>	<b>13.3</b>	<b>2</b>	<b>1.9</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 85.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 84.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

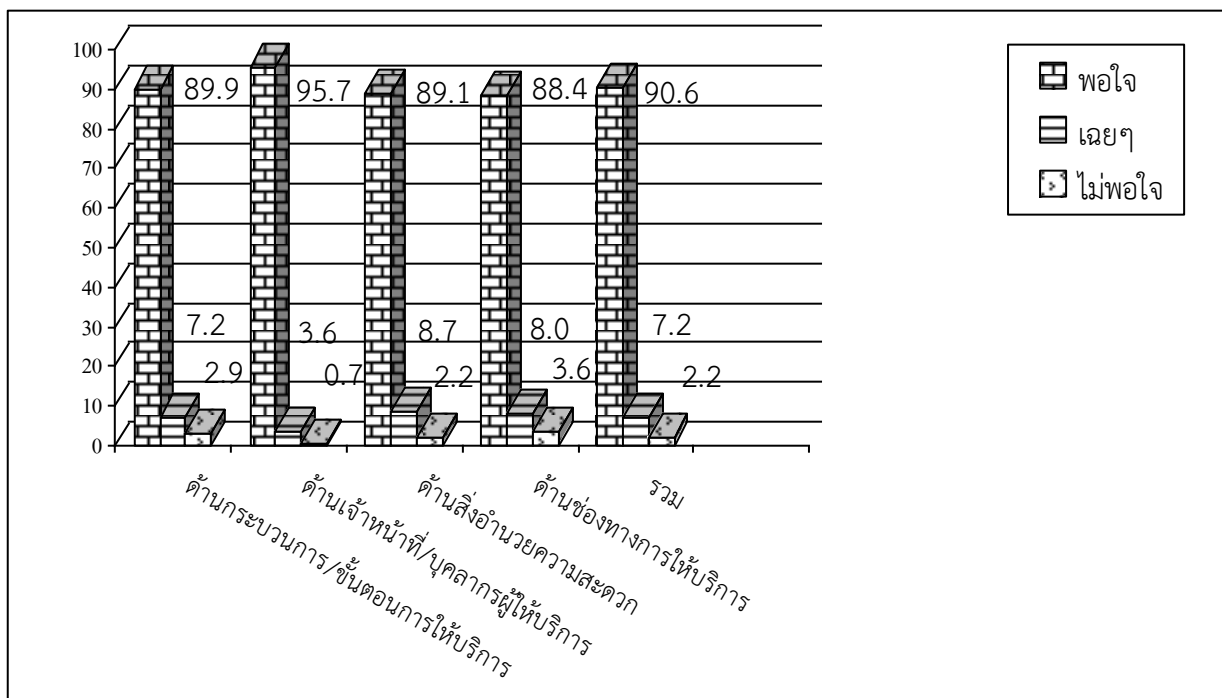
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	89	84.8	12	11.4	4	3.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	87	82.9	14	13.3	4	3.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	86	81.9	14	13.3	5	4.8
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	84	80.0	16	15.2	5	4.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	90	85.7	12	11.4	3	2.9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>87</b>	<b>82.9</b>	<b>14</b>	<b>13.3</b>	<b>4</b>	<b>3.8</b>

### 3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็น ร้อยละ 90.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	124	89.9	10	7.2	4	2.9
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	132	95.7	5	3.6	1	0.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	123	89.1	12	8.7	3	2.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	122	88.4	11	8.0	5	3.6
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>125</b>	<b>90.6</b>	<b>10</b>	<b>7.2</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.3 และขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 90.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	125	90.6	9	6.5	4	2.9
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	120	87.0	12	8.7	6	4.3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	126	91.3	9	6.5	3	2.2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	130	94.2	7	5.1	1	0.7
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	124	89.9	10	7.2	4	2.9
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	121	87.7	12	8.7	5	3.6
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>124</b>	<b>89.9</b>	<b>10</b>	<b>7.2</b>	<b>4</b>	<b>2.9</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	129	93.5	7	5.1	2	1.4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	133	96.4	4	2.9	1	0.7
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	132	95.7	4	2.9	2	1.4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	130	94.2	7	5.1	1	0.7
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	135	97.8	3	2.2	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	135	97.8	3	2.2	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>132</b>	<b>95.7</b>	<b>5</b>	<b>3.6</b>	<b>1</b>	<b>0.7</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 89.9 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	125	90.6	10	7.2	3	2.2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	123	89.1	12	8.7	3	2.2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	122	88.4	12	8.7	4	2.9
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	122	88.4	12	8.7	4	2.9
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	122	88.4	12	8.7	4	2.9
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	122	88.4	13	9.4	3	2.2
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	124	89.9	12	8.7	2	1.4
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	124	89.9	12	8.7	2	1.4
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>123</b>	<b>89.1</b>	<b>12</b>	<b>8.7</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 89.9 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	125	90.6	10	7.2	3	2.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	124	89.9	10	7.2	4	2.9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	118	85.5	13	9.4	7	5.1
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	121	87.7	11	8.0	6	4.3
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	122	88.4	11	8.0	5	3.6
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>122</b>	<b>88.4</b>	<b>11</b>	<b>8.0</b>	<b>5</b>	<b>3.6</b>

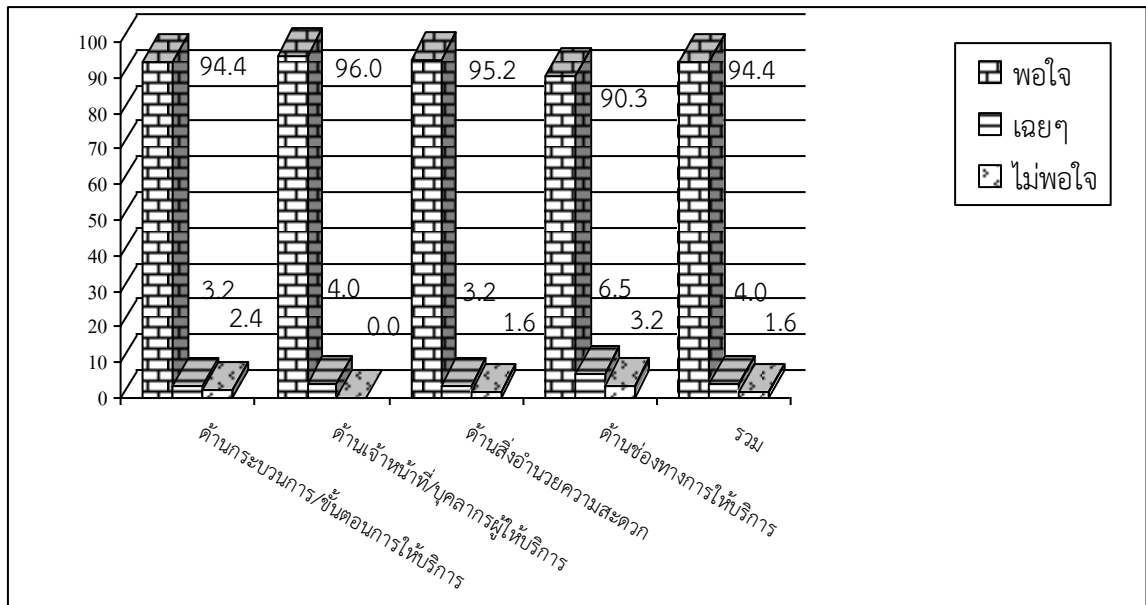


### 3.3 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	119	96.0	5	4.0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	95.2	4	3.2	2	1.6
ด้านช่องทางการให้บริการ	112	90.3	8	6.5	4	3.2
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>117</b>	<b>94.4</b>	<b>5</b>	<b>4.0</b>	<b>2</b>	<b>1.6</b>



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

### 3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	117	94.4	4	3.2	3	2.4
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	95.2	3	2.4	3	2.4
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	118	95.2	6	4.8	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน	117	94.4	4	3.2	3	2.4
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>117</b>	<b>94.4</b>	<b>4</b>	<b>3.2</b>	<b>3</b>	<b>2.4</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.0 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	96.0	5	4.0	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	96.0	5	4.0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	115	92.7	8	6.5	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	120	96.8	4	3.2	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	120	96.8	4	3.2	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	120	96.8	4	3.2	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>119</b>	<b>96.0</b>	<b>5</b>	<b>4.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	117	94.4	5	4	2	1.6
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	117	94.4	5	4	2	1.6
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	117	94.4	5	4	2	1.6
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	95.2	5	4	1	0.8
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	94.4	4	3.2	3	2.4
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	120	96.8	3	2.4	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	120	96.8	3	2.4	1	0.8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>118</b>	<b>95.2</b>	<b>4</b>	<b>3.2</b>	<b>2</b>	<b>1.6</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 89.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

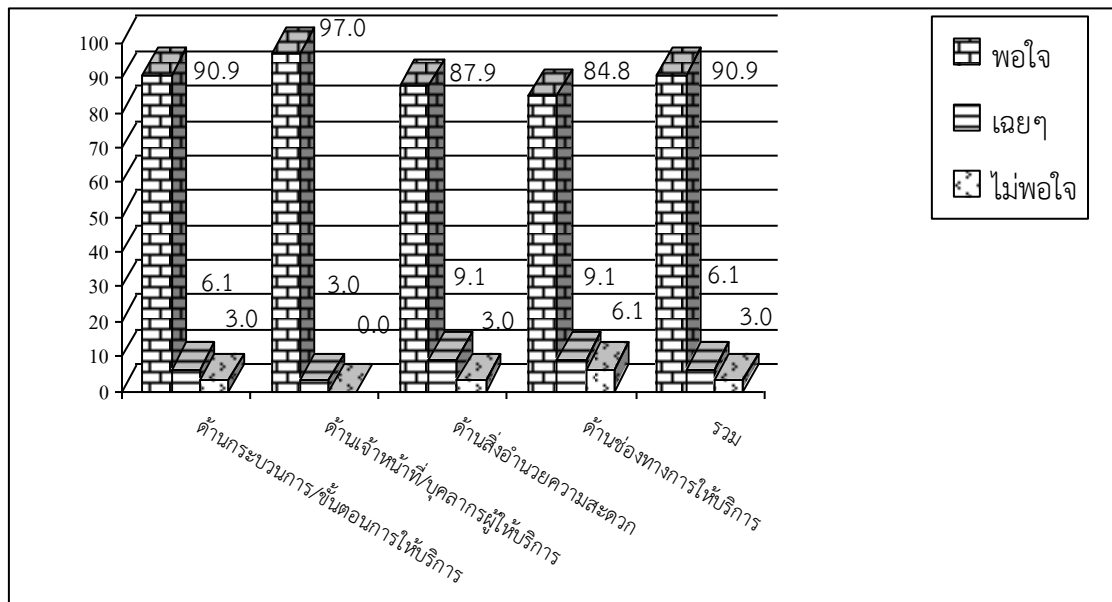
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	111	89.5	8	6.5	5	4
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	111	89.5	8	6.5	5	4
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	108	87.1	10	8.1	6	4.8
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	112	90.3	10	8.1	2	1.6
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	117	94.4	5	4.0	2	1.6
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>112</b>	<b>90.3</b>	<b>8</b>	<b>6.5</b>	<b>4</b>	<b>3.2</b>

### 3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	32	97.0	1	3.0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	29	87.9	3	9.1	1	3.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	28	84.8	3	9.1	2	6.1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>30</b>	<b>90.9</b>	<b>2</b>	<b>6.1</b>	<b>1</b>	<b>3.0</b>



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

### 3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 90.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	29	87.9	3	9.1	1	3.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	30	90.9	3	9.1	0	0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	30	90.9	2	6.1	1	3.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>30</b>	<b>90.9</b>	<b>2</b>	<b>6.1</b>	<b>1</b>	<b>3.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 93.9 และรองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	31	93.9	2	6.1	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	29	87.9	3	9.1	1	3.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	31	93.9	2	6.1	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	33	100	0	0	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	33	100	0	0	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>32</b>	<b>97.0</b>	<b>1</b>	<b>3.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 93.9 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 90.9 และรองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	28	84.8	3	9.1	2	6.1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	28	84.8	3	9.1	2	6.1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	29	87.9	3	9.1	1	3.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	29	87.9	3	9.1	1	3.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	27	81.8	5	15.2	1	3.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	30	90.9	2	6.1	1	3.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	31	93.9	2	6.1	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	31	93.9	2	6.1	0	0
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>87.9</b>	<b>3</b>	<b>9.1</b>	<b>1</b>	<b>3.0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 87.9 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 84.8 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 78.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	29	87.9	3	9.1	1	3.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	29	87.9	3	9.1	1	3.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	26	78.8	4	12.1	3	9.1
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	28	84.8	3	9.1	2	6.1
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	28	84.8	3	9.1	2	6.1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>28</b>	<b>84.8</b>	<b>3</b>	<b>9.1</b>	<b>2</b>	<b>6.1</b>

#### 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการเซ็นอนุมัติและดำเนินการตรวจดูพื้นที่อาจมีความล่าช้าเล็กน้อย และการบริการของบุคลากร/เจ้าหน้าที่โดยรวมแล้วบริการดี
2. งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านภาษี ทางหน่วยงานจัดตั้งกลุ่มภายในหมู่บ้าน แนะนำวิธีการเสียภาษี และบริการเป็นอย่างดี อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มีปัญหาด้านการเดินทางไปหน่วยงานได้ดี สำหรับการเข้าไปใช้บริการในหน่วยงานเจ้าหน้าที่/บุคลากรบริการให้เป็นที่ แต่อาจเกิดความล่าช้าเล็กน้อยเนื่องจากจะต้องใช้เอกสารต่างๆ และการค้นหาข้อมูล โดยรวมบริการแก่ประชาชนให้เป็นอย่างดี
3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พื้นที่หมู่บ้านห่างจาก อบต.โนนทองกลาง และการพัฒนาเข้าถึงได้ยาก ดูแลไม่ทั่วถึง มีเส้นทางที่ขรุขระ ท่อโทรม ไฟส่องสว่าง ด้านการพัฒนากลุ่มสัมมาชีพในชุมชนมีกิจกรรมจัดขึ้นให้กับประชาชนอยู่แล้ว และมีข้อเสนอแนะอยากให้เข้ามาส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มสัมมาชีพในแต่ละหมู่บ้านให้ชุมชนเกิดรายได้และมีงานทำอย่างยั่งยืน โดยรวมบริการเป็นอย่างดี
4. งานด้านสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลโนนทองกลาง ส่วนใหญ่ให้บริการดี บุคลากรพูดจาสุภาพ บุคลากรได้อธิบายอาการให้ฟังอย่างละเอียด แต่สิ่งที่ต้องปรับคือภูมิทัศน์ภายนอก เช่น ตัดหญ้าที่ขึ้นสูง จัดป้ายบอกทาง หรือสถานที่จอดรถ เป็นต้น โดยรวมเป็นที่พอใจกับประชาชนเป็นอย่างมาก

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจากทั้งหมด 15 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนพื้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 16-18 สิงหาคม 2566 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มารับบริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุ 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา ร้อยละ 27.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ

#### 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ

95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.3 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 90.6 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 87.6 (8 คะแนน) ตามลำดับ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 87.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ

#### 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.4 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 88.6 รองลงมา

คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 87.6 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 85.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 84.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ

### 3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 90.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ

#### 3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.4 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความ

บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 89.9 และความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 89.9 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ

### 3.3 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ

#### 3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.8 รองลงมา ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.0 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 89.5 ตามลำดับ

## 3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.8 ตามลำดับ

### 3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 90.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมา



คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 93.9 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 93.9 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 90.9 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 87.9 ตามลำดับ

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 87.9 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 84.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 78.8 ตามลำดับ

## 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการเซ็นอนุมัติและดำเนินการตรวจดูพื้นที่ อาจจะมีค่าล่าช้าเล็กน้อย และการบริการของบุคลากร/เจ้าหน้าที่โดยรวมแล้วบริการดี

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านภาษี ทางหน่วยงานจัดตั้งกลุ่มภายในหมู่บ้าน แนะนำวิธีการเสียภาษี และบริการเป็นอย่างดี อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มีปัญหาด้านการเดินทางไปหน่วยงานได้ดี สำหรับการเข้าไปใช้บริการในหน่วยงานเจ้าหน้าที่/บุคลากรบริการให้เป็นที่ แต่อาจเกิดความล่าช้าเล็กน้อยเนื่องจากจะต้องใช้เอกสารต่างๆ และการค้นหาข้อมูล โดยรวมบริการแก่ประชาชนให้เป็นอย่างดี

3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พื้นที่หมู่บ้านห่างจาก อบต.โนนทองหลาง และการพัฒนาเข้าถึงได้ยาก ดูแลไม่ทั่วถึง มีเส้นทางที่ขรุขระ ทрудโทรม ไฟส่องสว่าง ด้านการพัฒนากลุ่มสัมมาชีพ ในชุมชนมีกิจกรรมจัดขึ้นให้กับประชาชนอยู่แล้ว และมีข้อเสนอแนะอยากให้เข้ามาส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มสัมมาชีพในแต่ละหมู่บ้านให้ชุมชนเกิดรายได้และมีงานทำอย่างยั่งยืน โดยรวมบริการเป็นอย่างดี

4. งานด้านสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลโนนทองหลาง ส่วนใหญ่ให้บริการดี บุคลากร พุดจาสุขภาพ บุคลากรได้อธิบายอาการให้ฟังอย่างละเอียด แต่สิ่งที่ต้องปรับคือภูมิทัศน์ภายนอก เช่น ตัดหญ้าที่ขึ้นสูง จัดป้ายบอกทาง หรือสถานที่จอดรถ เป็นต้น โดยรวมเป็นที่พอใจกับประชาชนเป็นอย่างมาก

## เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่  
จังหวัดนครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่  
จังหวัดนครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2565). รายงานการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่  
จังหวัดนครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง. (2566). ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London: Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง  
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

**คำชี้แจง**

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยสถาบันวิจัยและพัฒนาได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 🙂	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😡
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ ฯลฯ					
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					
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข  
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

## ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง  
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

