



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ที่ นม ๗๘๒๐๑.๑/

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้แจ้งความประสงค์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม มิติที่ ๒ (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) สำหรับนำไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยเลือกงานที่ต้องการให้ประเมินจำนวน ๔ งาน ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการฯใหม่ ดังนี้

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

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง รายละเอียดดังนี้

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.โนนทองกลาง โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.โนนทองกลาง ร้อยละ ๙๔.๐ โดยพิจารณา ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑.๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๕
- ๑.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๒
- ๑.๓ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐
- ๑.๔ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๔

๒. พิจารณาจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคืองานด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๔.๖ (๙ คะแนน), งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๔.๒ (๙ คะแนน), งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๓.๘ (๙ คะแนน), งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๓.๗ (๙ คะแนน)

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอแนะให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและเพื่อการปรับปรุงพัฒนางานในภาพรวมดังนี้

#### ๑. ปัญหาในการให้บริการ

- ๑.๑. การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีเอกสารเยอะมาก ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีการลดจำนวนเอกสารลงบ้างเพราะมีปัญหาคือไม่เข้าใจการเตรียมเอกสาร
- ๑.๒. เสริมอาชีพระยะสั้นขาดความต่อเนื่อง และ อบต.มีแต่การส่งเสริมแต่ไม่มีช่องทาง การตลาดให้กับชาวบ้านโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุอยากให้ส่งเสริมด้านรายได้
- ๑.๓. การจัดเก็บภาษีอยากเสนอให้ทาง อบต. ประชาสัมพันธ์ก่อนเข้าจัดเก็บภาษี

๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

๑. อยากให้ อบต. เน้นการส่งเสริมเกี่ยวกับการทำอาชีพให้มากๆ และมีความหลากหลายในอาชีพและส่งเสริมอย่างต่อเนื่องที่ผ่านมาไม่มีความต่อเนื่อง

๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ยังไม่ทั่วถึงชาวบ้านเท่าที่ควร จึงอยากให้มีการประกาศข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องบ่อยๆ ช้าๆ

๓. ถนนที่อยู่บริเวณริมทางรถไฟมีแต่ฝุ่น รวมทั้งป้ายบอกทางและไฟทางก็มีการชำรุดอยากให้มีการแก้ไขด้วย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ต่อผู้บริหาร รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัชรณัฐ กองจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางสุญาณิ นรมาตรี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต. โนนทองกลาง

(นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนวงศา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ความเห็นรองปลัด อบต. โนนทองกลาง

(นางพรพรรณ บุญดี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ความเห็นนายก อบต. โนนทองกลาง

(นายโยธิน วิทยาวิโรจน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง  
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 15 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลางระหว่างวันที่ 2 – 4 กันยายน 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

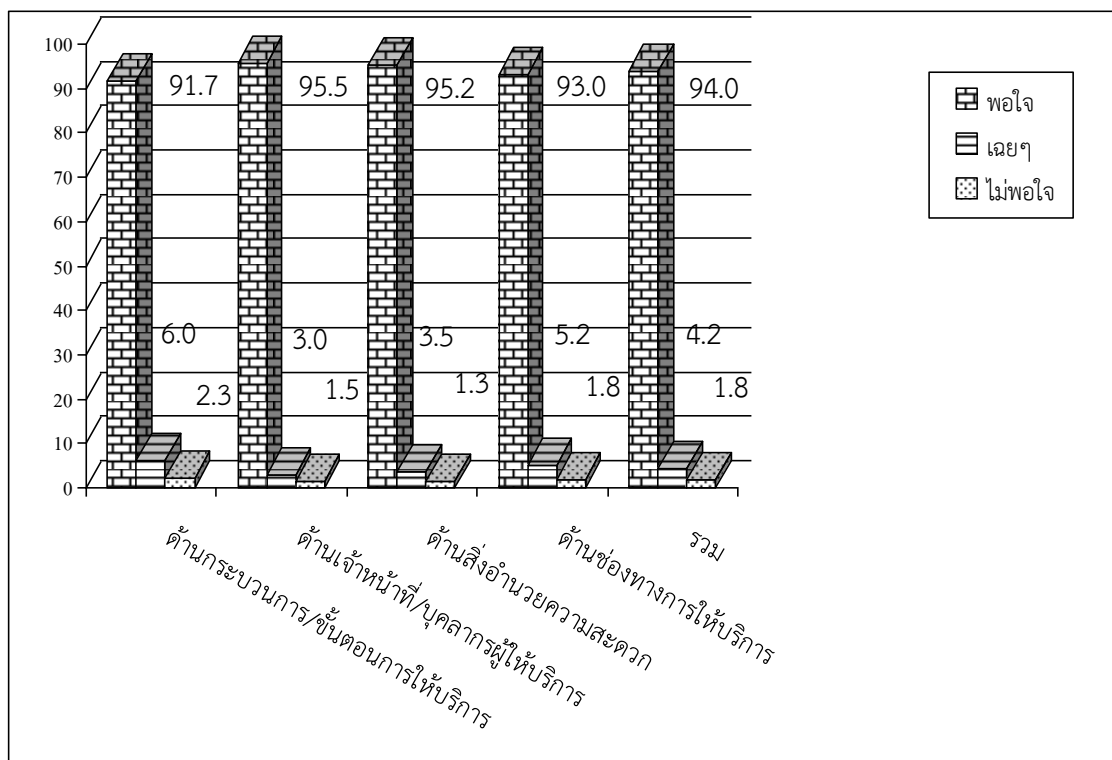
### สรุปผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.0 และเพศชาย ร้อยละ 42.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 35.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 56.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.8 ตามลำดับ

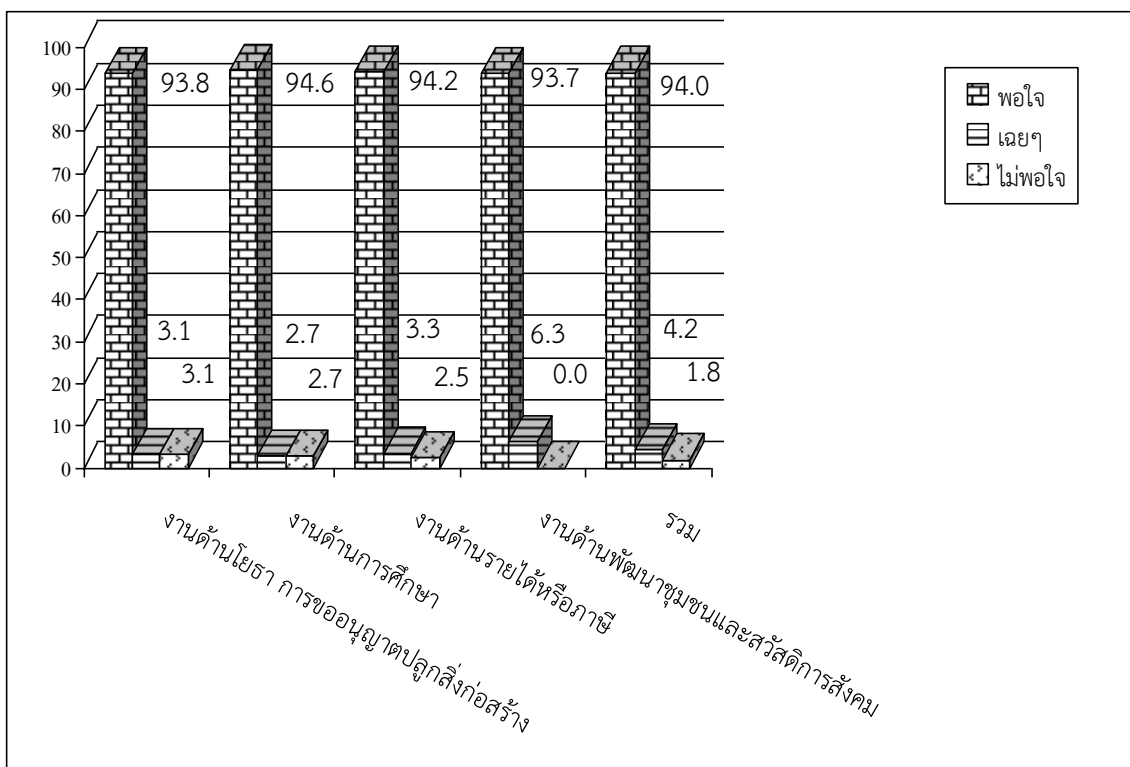
## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 94.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

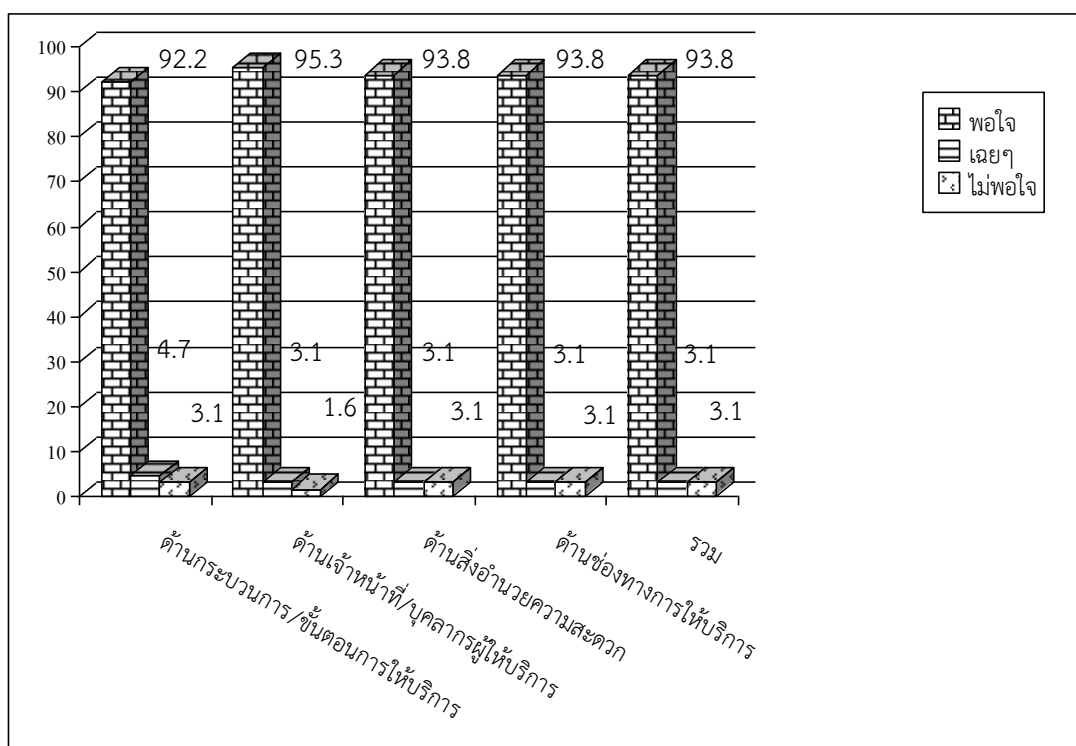


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

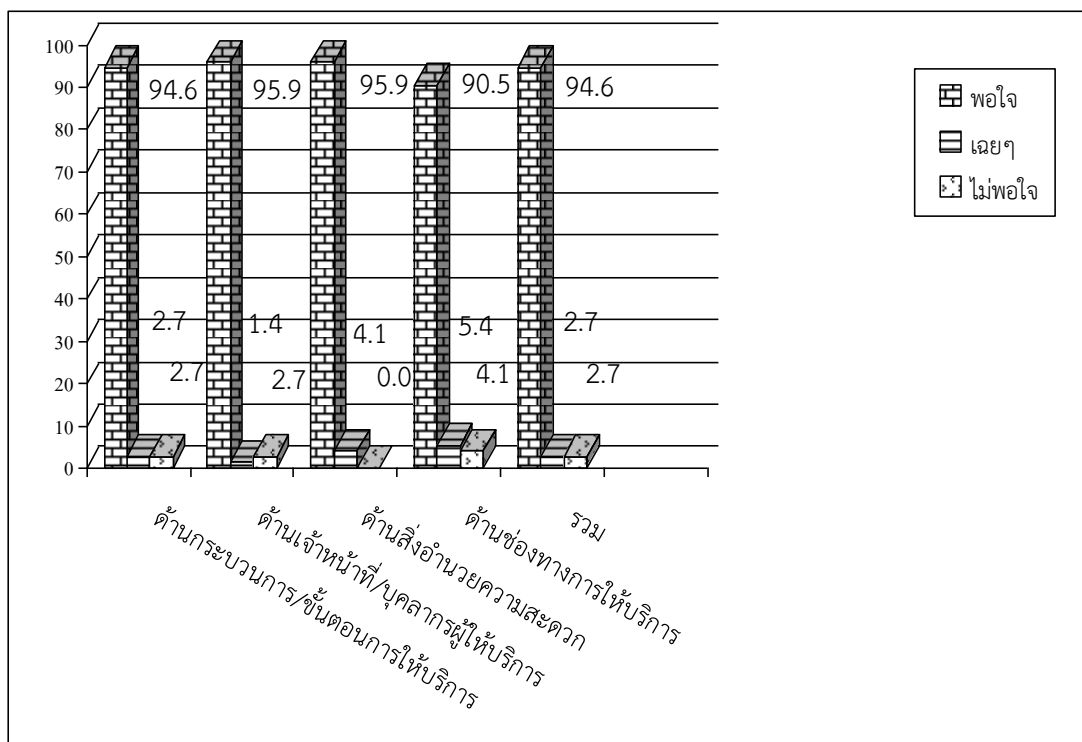
ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.2 งานด้านการศึกษา

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.6 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4

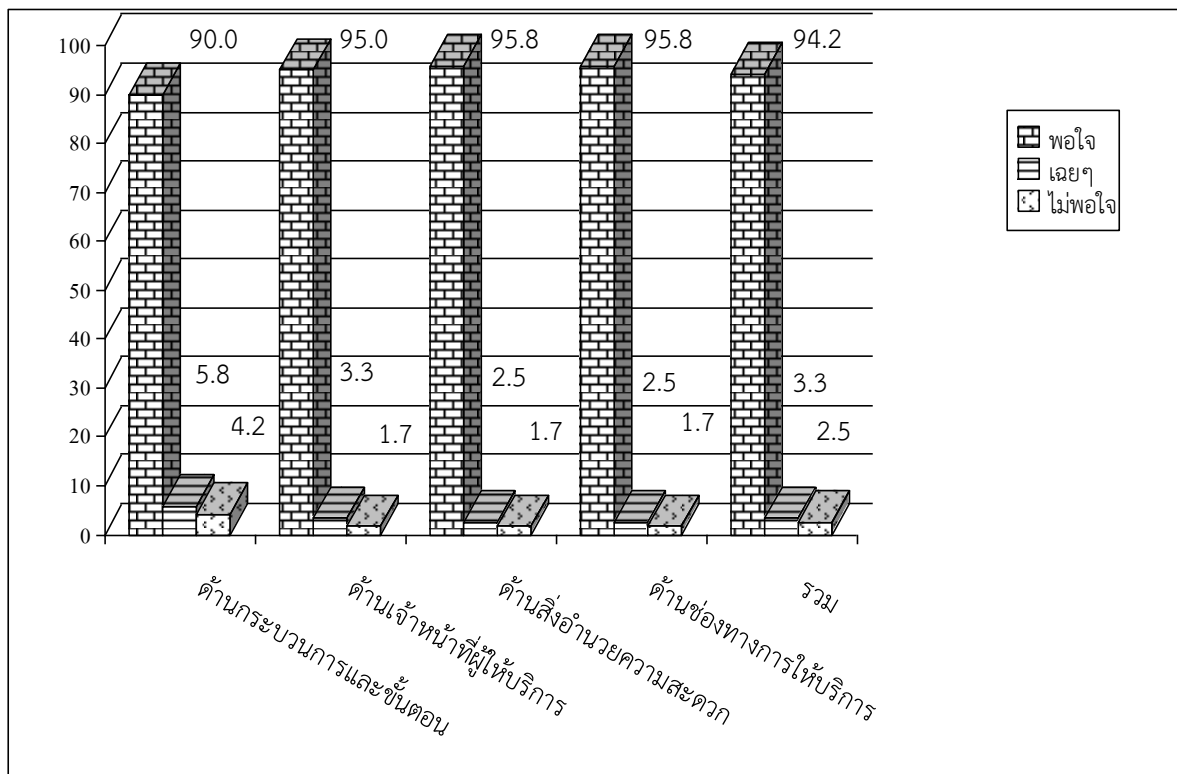


แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา



### 3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

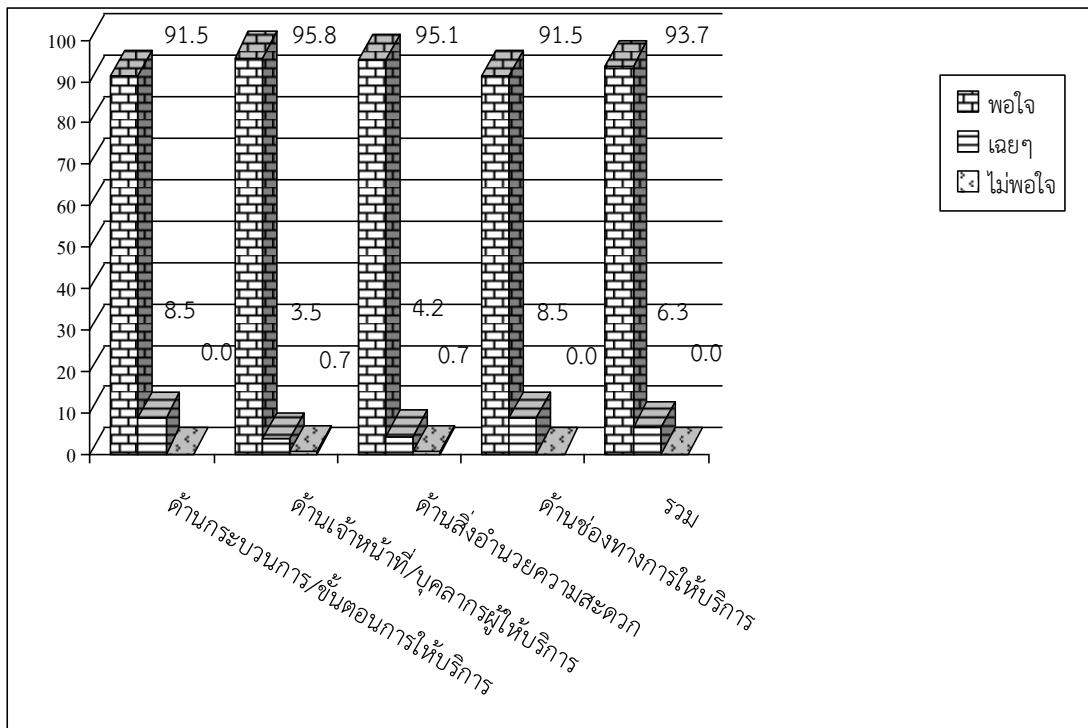
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.1 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.5 ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

### 4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีเอกสารเยอะมาก ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีการลดจำนวนเอกสารลงบ้างเพราะมีปัญหาคือไม่เข้าใจการเตรียมเอกสาร

4.1.2 เสริมอาชีพพระยะสันขาดความต่อเนื่อง และอบต.มีแต่การส่งเสริมแต่ไม่มีช่องทาง การตลาดให้กับชาวบ้านโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุอยากให้ส่งเสริมให้รายได้

4.1.3 การจัดเก็บภาษีอยากเสนอให้ทางอบต.แจ้งข่าวสารล่วงหน้าเนื่องจากบางที่เตรียมเงินไปจ่ายไม่ทัน

### 4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 อยากให้ อบต.เน้นการส่งเสริมเกี่ยวกับการทำอาชีพให้มาก ๆ และมีความหลากหลายในอาชีพและส่งเสริมอย่างต่อเนื่องที่ผ่านมาไม่มีความต่อเนื่อง

4.2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.ยังไม่ทั่วถึงชาวบ้านเท่าที่ควร จึงอยากให้มีการประกาศข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องบ่อย ๆ ชั่ว ๆ

4.2.3 ถนนที่อยู่บริเวณริมทางรถไฟมีแต่ฝุ่น รวมทั้งป้ายบอกทางและไฟทางก็มีการชำรุดอยากให้มีการแก้ไขด้วย

## คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ มากมายซึ่งรัฐได้ดำเนินการกระจายอำนาจในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง นอกจากนี้ยังให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับอำนาจทางการบริหารภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด ถือว่ามีความคล่องตัวอย่างมาก ในทางการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานโครงการหรือภารกิจใด ๆ ต้องมาจากความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เมื่อมีการดำเนินงานตามภารกิจแล้วหน่วยงานจะต้องมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของนโยบายของฝ่ายบริหารหรือการสั่งการในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลางครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฅ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	4
ขอบเขตของการประเมิน.....	4
ระยะเวลาในการประเมิน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง</b>	
<b>อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.....</b>	<b>6</b>
สภาพทั่วไป.....	6
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	9
สภาพทางสังคม.....	10
การบริการพื้นฐาน.....	13
ข้อมูลอื่น ๆ.....	14
ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง.....	18
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....</b>	<b>28</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการประเมิน.....</b>	<b>32</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	32
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	34
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	36
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	56
<b>บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน.....</b>	<b>57</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	57
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	58
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนน ทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	58
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	63
เอกสารอ้างอิง.....	64
ภาคผนวก.....	65
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ.....	66
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม.....	70

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง.....	29
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	33
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	34
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	35
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	36
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	37
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	38
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้าน ช่องทางการให้บริการ.....	40
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	43
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	44
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	45
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน.....	46
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	47
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	48
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	49
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	50
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายตัว	51
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	52
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ผู้ให้บริการ.....	53



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก...	54
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ....	55

## สารบัญแนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	34
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	35
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง.....	36
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา .....	41
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี.....	46
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม.....	51

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพ และมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทัน่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง 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 การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริหารงานจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละ 2 คน สภา อบต.มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารอบต.และส่วนที่ 2 นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายก อบต. แต่งตั้งรองนายก อบต. 2 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภา อบต.เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของ อบต.ตามที่นายก อบต.ได้มอบหมาย และแต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. 1 คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา อบต.หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ

และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอบัวใหญ่ ห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวใหญ่ ประมาณ 12 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 101 หมู่ที่ 2 ตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากตัวเมืองจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 100 กิโลเมตร ตำบลโนนทองกลาง มีเนื้อที่โดยประมาณ 58.81 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 36,756 ไร่ ตำบลโนนทองกลาง มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 15 หมู่บ้าน ซึ่งทุกหมู่บ้านมีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีประชากร จำนวน 8,551 คน 2,239 ครัวเรือน โดยแยกเป็นชาย 4,387 คน เป็นหญิง 4,164 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 145 คน/ตารางกิโลเมตร ประชาชนโดยส่วนใหญ่ สภาพทางสังคมเป็นสังคมชนบท ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก เช่น อาชีพทำไร่นา เนื่องจากสภาวะทางเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ประชาชนบางส่วนต้องไปรับจ้างแรงงานต่างพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ส่งเสริมและสนับสนุนด้านอาชีพเสริมให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ เพื่อเพิ่มรายได้ ลดรายจ่ายให้กับครัวเรือนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แต่ยังมีปัญหาด้านช่องทางการตลาด ไม่มีแหล่งจำหน่ายสินค้า ประชาชนยังจัดตั้งกลุ่มอาชีพยังไม่เป็นรูปธรรม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 2 – 4 กันยายน 2562

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกตัวสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการส่งสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น

## บทที่ 2

# สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

### สภาพทั่วไป

#### 1. ภูมิประเทศ / ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอบัวใหญ่ ห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวใหญ่ ประมาณ 12 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 101 หมู่ที่ 2 ตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากตัวเมืองจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 100 กิโลเมตร ตำบลโนนทองกลาง มีเนื้อที่โดยประมาณ 58.81 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 36,756 ไร่

#### 2. ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลโนนทองกลาง มีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ประชากรโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น ปลูกข้าว ทำไร่ ทำสวน และสภาพพื้นดินบางส่วนเป็นพื้นที่ดินเค็ม มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลหนองบัวสะอาด ตำบลหนองแจ้งใหญ่ อำเภอบัวใหญ่
ทิศใต้	จดอำเภอกง
ทิศตะวันออก	จดตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่
ทิศตะวันตก	จดตำบลหนองมะนาว อำเภอบัวใหญ่

#### 3. ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลโนนทองกลางมีลักษณะภูมิอากาศอยู่ในเขตอิทธิพลของลมมรสุม 2 ชนิด คือ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จึงสามารถแบ่งฤดูกาลออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

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



#### 4. ลักษณะของดิน

ตำบลโนนทองกลาง พื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะสภาพดินเป็นดินเค็ม ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ซึ่งทำการเกษตรไม่ได้ผลผลิตทางการเกษตรเท่าที่ควร

#### 5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลักษณะแหล่งน้ำภายในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง โดยส่วนใหญ่เป็นแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ซึ่งทางหน่วยงานภาครัฐได้ปรับปรุงและขุดลอกแหล่งน้ำบางส่วนแล้ว ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้มีนโยบายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในฤดูฝนแล้ง โดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อขุดลอกและก่อสร้างฝายกั้นน้ำดังกล่าว

#### 6. ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ลักษณะของไม้และป่าไม้ในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง มีสภาพป่าไม้ทรุดโทรม องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้มีนโยบายส่งเสริมและรณรงค์อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการจัดกิจกรรมร่วมปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ , โครงการปลูกหญ้าแฝกตามแนวทางพระราชดำริ เป็นต้น

#### 7. เนื้อที่และเขตการปกครอง

ตำบลโนนทองกลาง มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 15 หมู่บ้าน ซึ่งทุกหมู่บ้านมีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง โดยมีผู้ใหญ่บ้านดูแลรับผิดชอบ ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

รายชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ – สกุล กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 1 บ้านโนนทองกลาง	นายมนัส การถาง (กำนันตำบลโนนทองกลาง)
หมู่ที่ 2 บ้านตลาดโนนทองกลาง	นางสาวพรรณิ ศิริลิ้มประพันธ์
หมู่ที่ 3 บ้านบัวน้อย	นางสาวสุทิดา จันคร
หมู่ที่ 4 บ้านหนองนาโคก	นายสมบัติ บุญสิทธิ์
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่ล้อม	นายพูนศักดิ์ ฝาศิลป์
หมู่ที่ 6 บ้านไร่	นายจรูญ สำเภาลี
หมู่ที่ 7 บ้านหนองแวง	นายวิรัตน์ รักสุจริต
หมู่ที่ 8 บ้านดอนหัน	นายสมบุรณ์ จันทร์ภิรมย์
หมู่ที่ 9 บ้านโนนกระพี	นายชำนาญ พลสวัสดิ์
หมู่ที่ 10 บ้านดอนชุมช้าง	นายสมัย นาคี
หมู่ที่ 11 บ้านศรีพัฒนา	นายจุน มะโนแบ้า
หมู่ที่ 12 บ้านป่าตอง	นายทองจันทร์ พิชนะชน

รายชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ - สกุล กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13 บ้านโคกสะอาด	นายประสิทธิ์ ขอนบกลาง
หมู่ที่ 14 บ้านดอนไก่อ	นายนิคม แสนคง
หมู่ที่ 15 บ้านชัยเจริญ	นายสมบูรณ์ แสนนั้งล้อม

ประชาชนในพื้นที่ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมมากขึ้น มีการเข้าร่วมรับฟัง  
ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอโครงการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของคนในชุมชน

## 8. จำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีประชากร จำนวน 8,551 คน 2,239 ครัวเรือน โดย  
แยกเป็นชาย 4,387 คน เป็นหญิง 4,164 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 145 คน/ตารางกิโลเมตร จำแนกตาม  
หมู่บ้าน ได้ดังนี้

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน (หลัง)
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
หมู่ที่ 1 บ้านโนนทองกลาง	256	276	532	134
หมู่ที่ 2 บ้านตลาดโนนทองกลาง	120	109	229	81
หมู่ที่ 3 บ้านบัวน้อย	120	94	214	57
หมู่ที่ 4 บ้านหนองนาโคก	541	536	1,077	275
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่ล้อม	316	279	595	155
หมู่ที่ 6 บ้านไร่	454	429	883	212
หมู่ที่ 7 บ้านหนองแวง	341	338	679	183
หมู่ที่ 8 บ้านดอนหัน	325	329	654	167
หมู่ที่ 9 บ้านโนนกระพี	365	361	726	187
หมู่ที่ 10 บ้านดอนชุมช้าง	376	351	727	202
หมู่ที่ 11 บ้านศรีพัฒนา	340	312	652	161
หมู่ที่ 12 บ้านป่าตอง	211	177	388	97
หมู่ที่ 13 บ้านโคกสะอาด	366	328	694	179
หมู่ที่ 14 บ้านดอนไก่อ	56	57	113	35
หมู่ที่ 15 บ้านชัยเจริญ	200	188	388	114
<b>รวม</b>	<b>4,387</b>	<b>4,164</b>	<b>8,551</b>	<b>2,239</b>

## สภาพทางเศรษฐกิจ

### 1. การเกษตร

ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ อาชีพหลัก ทำนา ทำไร่ ทำสวน อาชีพรอง รับจ้าง ค้าขาย

### 2. การประมง

(ในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลางไม่มีการประมง)

### 3. การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระจับปี่ เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

### 4. การบริการ

- รีสอร์ท จำนวน 1 แห่ง

### 5. การท่องเที่ยว

(ในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว)

### 6. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- อู่ซ่อมรถ	9	แห่ง
- บิมน้ำมันและก๊าซ	7	แห่ง
- อุตสาหกรรมขนาดเล็ก	6	แห่ง
- โรงสี	27	แห่ง (ขนาดเล็กและกลาง)
- ร้านค้า	85	แห่ง (ร้านค้าหมู่บ้านขนาดเล็ก)
- ร้านตัดผม	5	แห่ง
- รีสอร์ท	1	แห่ง

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 5 กลุ่ม

1. กลุ่มเกลือไอโอดีน	หมู่ 2
2. กลุ่มสานตะกร้าเชือกมัดฟาง	หมู่ 4, หมู่ 11
3. กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์	หมู่ 8
4. กลุ่มทอผ้าฝ้าย	หมู่ 9
5. กลุ่มทอเสื่อ	หมู่ 13

## 7. แรงงาน

ด้านแรงงาน โดยส่วนใหญ่พื้นที่ตำบลโนนทองกลางเป็นพื้นที่เกษตรกรรม แรงงานจะเป็นแรงงานรับจ้างและแรงงานทำเองโดยไม่เป็นลูกจ้างผู้ใด และพบว่า แรงงานบางส่วนออกไปทำงานรับจ้างต่างถิ่นอีกเป็นจำนวนมาก เพื่อรับจ้างหาเลี้ยงชีพ จากสภาวะทางเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง

## สภาพทางสังคม

ประชาชนโดยส่วนใหญ่ สภาพทางสังคมเป็นสังคมชนบท ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก เช่น อาชีพทำไร่ ทำนา เนื่องจากสภาวะทางเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ประชาชนบางส่วนต้องไปรับจ้างแรงงานต่างพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ส่งเสริมและสนับสนุนด้านอาชีพเสริมให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ เพื่อเพิ่มรายได้ ลดรายจ่ายให้กับครัวเรือนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แต่ยังมีปัญหาด้านช่องทางการตลาด ไม่มีแหล่งจำหน่ายสินค้า ประชาชนยังจัดตั้งกลุ่มอาชีพยังไม่เป็นรูปธรรม

### 1. การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ให้ความสำคัญด้านการศึกษาทุกระดับ ทั้งในระดับปฐมวัย ระดับประถมศึกษา และระดับอุดมศึกษา ตลอดจนการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ให้การสนับสนุนอาหารเสริม(นม) อาหารกลางวันโรงเรียน และสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านการศึกษา ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 โดยมีสถานศึกษาในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง ดังนี้

ชื่อสถานศึกษา	สังกัด	ระดับที่เปิดสอน	หัวหน้าสถานศึกษา	ที่ตั้ง
1. ศพด. บ้านโนนทองกลาง	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย	นางบังอร ลพพันธ์ทอง	หมู่ที่ 1
2. ศพด. บ้านหนองไผ่ล้อม	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย	นางดารานา นาชัยพลอย	หมู่ที่ 5
3. ศพด. บ้านไร่	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย	นางอัมพร บรรดาศักดิ์	หมู่ที่ 6
4. ศพด. บ้านหันดอนตู	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย	นางสุมาลี สมพงษ์	หมู่ที่ 8
5. ศพด. บ้านโนนกระพี	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย	นางนวลอนงค์ สืบสุนทร	หมู่ที่ 9
6. ศพด. บ้านดอนขุมช้าง	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย	นางวิลาวัลย์ จันทร์นอก	หมู่ที่ 10
7. ศพด. บ้านโคกสะอาด	อบต.โนนทองกลาง	ปฐมวัย	นางลำไย บุปะโท	หมู่ที่ 13

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครราชสีมา เขต 6 จำนวน 8 แห่ง ดังนี้

ชื่อสถานศึกษา	สังกัด	ระดับที่เปิดสอน	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ที่ตั้ง
1.โรงเรียนบ้านโนนทองกลาง	สพฐ. เขต 6	อนุบาล – ป. 6	นางนภาพรณ นาคี	หมู่ที่ 2
2.โรงเรียนวัดบ้านหนองแวง	สพฐ. เขต 6	อนุบาล – ป. 6	นายสุมงคล ดีมาก	หมู่ที่ 7
3.โรงเรียนบ้านโนนกระพือวิทยา	สพฐ. เขต 6	อนุบาล – ป.6	นายอุดม รักศิลป์ (รักษาการผู้อำนวยการ)	หมู่ที่ 9
4.โรงเรียนบ้านดอนชุมช้าง	สพฐ. เขต 6	อนุบาล – ป.6	นายสุรวิช โคตรคันทา	หมู่ที่ 10
5.โรงเรียนบ้านโคกสะอาดสามัคคี	สพฐ. เขต 6	อนุบาล – ป. 6	นายพาสันต์ เวทย์จรัส	หมู่ที่ 13
6.โรงเรียนบ้านหนองนาโคกฯ	สพฐ. เขต 6	อนุบาล – ม. 3	นายบุญช่วย สังแก้ว	หมู่ที่ 4
7.โรงเรียนวัดบ้านไร่	สพฐ. เขต 6	อนุบาล – ม. 3	นายกระเส็ม มงคุณ	หมู่ที่ 6
8.โรงเรียนบ้านหันดอนตู	สพฐ. เขต 6	อนุบาล – ม. 3	นายสุพจน์ บาร์มี	หมู่ที่ 8

### 3. สาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ประสานความร่วมมือกับสถานพยาบาลภายในเขตพื้นที่เพื่อป้องกันระงับโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ โดยจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยของคนในชุมชน สถานพยาบาลสำหรับให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง มีดังนี้.-

ชื่อสถานบริการด้านสาธารณสุข	ที่ตั้ง
1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนทองกลาง	หมู่ที่ 2
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนชุมช้าง	หมู่ที่ 10

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ร่วมกับหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่ โดยร่วมกันจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนทุกช่วงวัย ได้แก่ โครงการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ การเยี่ยมบ้านผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อในชุมชน รวมถึงการรักษาสุขภาพแวดล้อม เช่น การรณรงค์ไม่ทิ้งขยะในที่สาธารณะ ให้ความรู้ในการคัดแยกขยะในครัวเรือน โดยใช้งบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) และงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ในการจัดกิจกรรมดังกล่าว

#### 4. อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง จัดให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) สำหรับให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น พร้อมปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง อย่างทั่วถึงและทันต่อเหตุการณ์ ทั้งสถานการณ์ปกติและภัยพิบัติ โดยมีรถปฏิบัติการฉุกเฉิน จำนวน 3 คัน และผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน จำนวน 6 คน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

หน่วยงาน/กลุ่ม/องค์กร	เขตพื้นที่รับผิดชอบ (หมู่ที่)
1. รถกู้ชีพตำบลโนนทองกลาง	
<u>คันที่ 1</u> นายสุพล เพ็ญนอก นายไพศาล พรหมมานอก	6, 7, 11, 14, 15 (บ้านไร่, บ้านหนองแขง, บ้านศรีพัฒนา, บ้านดอนไก่อยและบ้านชัยเจริญ)
<u>คันที่ 2</u> นายสมจิตร ภูศิริฤทธิ์ นายจิรายุทธ ภูศิริฤทธิ์	1, 2, 3, 4, 5 (บ้านโนนทองกลาง, บ้านตลาดโนนทองกลาง, บ้านบัวน้อย, บ้านหนองนาโคก และ บ้านหนองไผ่ล้อม)
<u>คันที่ 3</u> นายสนธิ สัตย์ซื่อ นายประถม สัตย์ซื่อ	8, 9, 10, 12, 13 (บ้านดอนหัน, บ้านโนนกระพี, บ้านดอนชุมช้าง, บ้านป่าตอง และบ้านโคกสะอาด)
2. ศูนย์ อปพร. ตำบลโนนทองกลาง	เขตองค์การบริหารส่วนตำบล

#### 5. ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง ตามที่ได้รับแจ้งจากสถานีตำรวจภูธรบัวใหญ่ พบว่า ในเขตพื้นที่เขตตำบลโนนทองกลาง เป็นพื้นที่เสี่ยงต่อยาเสพติด เนื่องจาก ผู้ค้ายาเสพติดเปลี่ยนเส้นทางในการขนถ่ายยาเสพติดจากเส้นทางโคกสี – พระทองคำ ซึ่งปัจจุบันเส้นทางดังกล่าวมีการตรวจจับและกวดขันตั้งด่านตรวจยาเสพติด ซึ่งส่งผลให้มีการเปลี่ยนเส้นทางขนถ่ายยาเสพติดผ่านตำบลโนนทองกลาง และตำบลเสมาใหญ่ และคาดว่าสถานการณ์ในอนาคตมีความน่าเป็นห่วงต่อเด็กและเยาวชนในพื้นที่ และจากสถิติพบว่า คดีเกี่ยวข้องกับยาเสพติดซึ่งเป็นเด็กและเยาวชน ที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี

#### 6. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

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

- (4) การสอดส่องดูแล ช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่ประพฤติตนไม่เหมาะสมแก่วัย
- (5) ให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสังคมสงเคราะห์แก่ผู้มาขอรับบริการ
- (6) ประสานและร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการสังคมสงเคราะห์

## การบริการพื้นฐาน

### 1. การคมนาคมขนส่ง

การเดินทางของราษฎรส่วนใหญ่ เดินทางโดยรถไฟ ไม่มีรถยนต์รับจ้างประจำทางและส่วนมากใช้รถยนต์ส่วนตัวและรถจักรยานยนต์ส่วนตัว

### 2. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย	3	สาย
- บึง หนอง และอื่น ๆ	24	แหล่ง

### 3. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย	23	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
- บ่อโยก	-	แห่ง

### 4. การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	2,239	ครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	ครัวเรือน

### 5. การประปา

การประปาภายในเขตพื้นที่ตำบลโนนทองกลาง พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ดำเนินการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และขยายเขตประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนมีน้ำสำหรับอุปโภค-บริโภค อย่างเพียงพอและทั่วถึง

### 6. การโทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ และองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง มีบริการฟรี wifi ให้บริการประชาชน

## 7. ไพรชณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไพรัชณีย์โทรเลข - แห่ง

### ข้อมูลอื่น ๆ

#### 1. การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

วัด/สำนักสงฆ์ มีจำนวน 13 แห่ง ดังนี้

ชื่อวัด/สำนักสงฆ์	ที่ตั้ง
1. วัดสุวรรณาราม บ้านโนนทองกลาง	หมู่ที่ 1
2. วัดเนินโพธิโสธร(สำนักสงฆ์)	หมู่ที่ 2
3. วัดบ้านบัวน้อย	หมู่ที่ 3
4. วัดศรีบุญเรือง บ้านหนองนาโคก	หมู่ที่ 4
5. วัดบ้านหนองไผ่ล้อม	หมู่ที่ 5
6. วัดบ้านไร่	หมู่ที่ 6
7. วัดหนองแวงชัยมงคล บ้านหนองแวง	หมู่ที่ 7
8. วัดบ้านดอนหัน	หมู่ที่ 8
9. วัดบ้านโนนกระพี้	หมู่ที่ 9
10. วัดบ้านดอนชุมช้าง	หมู่ที่ 10
11. วัดป่าอรัญวาสี	หมู่ที่ 11
12. วัดบ้านป่าตอง	หมู่ที่ 12
13. วัดบ้านโคกสะอาด	หมู่ที่ 13

#### 2. ประเพณีและงานประจำปี

ประชาชนให้ความสำคัญกับวัด ซึ่งเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน มีการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ตามประเพณีท้องถิ่น ประเพณีและงานประจำปี ได้แก่

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ เดือนมกราคม
- ประเพณีบุญพระเวส (บุญมหาชาติ) เดือนมีนาคม
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน เดือน พฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์/รดน้ำผู้สูงอายุ เดือน เมษายน



- ประเพณีแห่พระ เดือน เมษายน
- ประเพณีบุญบังไฟ เดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง เดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา เดือน กรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน

### 3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนในเขตตำบลโนนทองกลาง ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสาน ใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหม การทอผ้าไหม ทอผ้าฝ้าย วิธีการทอเสื่อจากต้นกก วิธีการจับปลา ธรรมชาติ และการนวดแพทย์แผนไทย

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

### 4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลโนนทองกลาง ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

### 5. ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ ใช้สำหรับการอุปโภค-บริโภค และน้ำเพื่อการเกษตร เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำบาดาลใต้ดิน ซึ่งมีไม่เพียงพอ หากฝนทิ้งช่วงหรือในฤดูแล้ง และพื้นที่บางส่วนเป็นพื้นที่ดินเค็ม น้ำกร่อย ไม่สามารถนำน้ำมาใช้ประโยชน์ในการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ได้

2) ป่าไม้ เกิดปัญหาการตัดไม้ทำลายป่า เผาต่อซังในฤดูแล้ง

3) ภูเขา ในเขตตำบลโนนทองกลางไม่มีภูเขา

4) ในพื้นที่ของตำบลโนนทองกลาง ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูกด้านเกษตรกรรม ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ

ปัญหาสภาพดินเค็ม ดินกร่อย พื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม สภาพน้ำมีสภาพน้ำเค็ม น้ำกร่อย ไม่สามารถนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝนตามฤดูกาล หากเกิดฝนทิ้งช่วง ฝนแล้ง ส่งผลกระทบต่อน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค เป็นอย่างมาก แหล่งน้ำสำหรับใช้ในการเกษตรมีไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง ได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนในเบื้องต้น เช่น โครงการคัดแยกขยะในครัวเรือน มีการณรงค์ป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ให้กับประชาชนครอบคลุมทั้งพื้นที่ รวมถึงจัดกิจกรรมโครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่หน่วยงานราชการและที่สาธารณะ ฯลฯ

## ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

### 1. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

1. นายโยธิน วิทยาวิโรจน์ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายสละ เลี้ยงวงษ์ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล
3. นายสงวน ก่อไช รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล
4. นายบุญเที่ยง พรหมมานอก เลขานายกององค์การบริหารส่วนตำบล

### 2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

- |                               |                   |           |
|-------------------------------|-------------------|-----------|
| 1. นายกอบชัย ดีเรือก          | ประธานสภา อบต.    | ม.14      |
| 2. นายไพศาล พรหมมานอก         | รองประธานสภา อบต. | ม.6       |
| 3. นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนาวงศา | เลขานุการสภา อบต. | ปลัด อบต. |
| 4. นายสกล สารนอก              | สมาชิกสภา อบต.    | ม.1       |
| 5. นายสมจิตร ภูศิริฤทธิ์      | สมาชิกสภา อบต.    | ม.1       |
| 6. นายสมพงษ์ คงวิริยะประเสริฐ | สมาชิกสภา อบต.    | ม.2       |
| 7. นายอำนาจชัย ใจมั่น         | สมาชิกสภา อบต.    | ม.2       |
| 8. นายเจริญ ชัยนอก            | สมาชิกสภา อบต.    | ม.3       |
| 9. นางสุภาพ วังหอม            | สมาชิกสภา อบต.    | ม.4       |
| 10. นายบุญมา บุญสิทธิ์        | สมาชิกสภา อบต.    | ม.4       |
| 11. นายสหวัน พรานกระโทก       | สมาชิกสภา อบต.    | ม.5       |
| 12. นายบุญตา คัดกลาง          | สมาชิกสภา อบต.    | ม.5       |
| 13. นายสงวน ปราบอาด           | สมาชิกสภา อบต.    | ม.6       |
| 14. นายสมบัติ ยาโน            | สมาชิกสภา อบต.    | ม.7       |
| 15. นายประกาศ ขุนศรี          | สมาชิกสภา อบต.    | ม.7       |
| 16. นายทศพล ผุยบัวค้อ         | สมาชิกสภา อบต.    | ม.8       |
| 17. นายสุรัตน์ พันธุ์สวัสดิ์  | สมาชิกสภา อบต.    | ม.9       |
| 18. นายสมดี ดีไร่             | สมาชิกสภา อบต.    | ม.9       |
| 19. นายโกวิท ตูยที            | สมาชิกสภา อบต.    | ม.10      |
| 20. นายสมบัติ ทำวนอก          | สมาชิกสภา อบต.    | ม.11      |
| 21. นายบรรจง จันภิรมย์        | สมาชิกสภา อบต.    | ม.11      |
| 22. นางพรรณทิภา จิตกลาง       | สมาชิกสภา อบต.    | ม.12      |
| 23. นายวัลลภ ขอนบกลาง         | สมาชิกสภา อบต.    | ม.13      |
| 24. นายทิวา พุดชวา            | สมาชิกสภา อบต.    | ม.13      |
| 25. นางสาวยุภาวดี ภูมิลำเนา   | สมาชิกสภา อบต.    | ม.14      |

- |                         |                |      |
|-------------------------|----------------|------|
| 26. นายผัด หอนอก        | สมาชิกสภา อบต. | ม.15 |
| 27. นายพรหมชาติ ท้าวนอก | สมาชิกสภา อบต. | ม.15 |

### 3. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

#### บุคลากรและเจ้าหน้าที่

- |                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| 1. นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนาวงศา | ปลัด อบต.    |
| 2. นางพรพรรณ บุญดี            | รองปลัด อบต. |

#### สำนักปลัด

- |                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| 1. นางสุญาณี นรมาตร์             | หัวหน้าสำนักปลัด         |
| 2. นายกิตติ วันนอก               | นักพัฒนาชุมชน            |
| 3. นางสาวกานต์รวี อุดมไชย        | นิติกร                   |
| 4. นางวิภาวดี อาसानอก            | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 5. นางธนวรรณ ทิพย์ธรรมมา         | นักจัดการงานทั่วไป       |
| 6. น.ส.ชนาธินาถ พุทธมาตย์        | นักทรัพยากรบุคคล         |
| 7. น.ส.พัชรณัฐ์ กองจันทร์        | เจ้าพนักงานธุรการ        |
| 8. นายอ้ายแก้ว แสงวงเงิน         | พนักงานขับรถยนต์         |
| 9. นายจำรอง นาชัยพลอย            | ผช.จพง.การเกษตร          |
| 10. น.ส. เขียวลักษณ์ แสนนั้งล้อม | ผช.จพง.พัฒนาชุมชน        |
| 11. นายจำรูญ ไร่ดี               | ยาม                      |

#### กองคลัง

- |                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| 1. นางประคอง สมพงษ์            | ผู้อำนวยการกองคลัง         |
| 2. นางเอี่ยมอร ภูลายยาว        | นักวิชาการเงินและบัญชี     |
| 3. นางพิชญ์ชกาญจน์ กลิ่นดอกพุด | นักวิชาการจัดเก็บรายได้    |
| 4. นางธมน แก้วฝ้ายนอก          | เจ้าพนักงานพัสดุทั่วไป     |
| 5. นางสุนีย์รัตน์ สิริรุจิชาญ  | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี |
| 6. น.ส.ภาริกา แผนชัยภูมิ       | ผช.จพง.จัดเก็บรายได้       |
| 7. น.ส.สุธิตา การบรรจง         | ผช.จพง.พัสดุ               |

#### กองช่าง

- |                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 1. นายพิเชษฐ ผ่องเพิ่ม  | ผู้อำนวยการกองช่าง |
| 2. น.ส.กีสาทิพย์ กุนอก  | เจ้าพนักงานธุรการ  |
| 3. นายคมกริช อาसानอก    | ผช.นายช่างไฟฟ้า    |
| 4. นายภานุวัฒน์ ประจิตร | ผช.นายช่างเขียนแบบ |
| 5. น.ส.ยุพิน เก่งรำ     | คนงานทั่วไป        |

### กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- |                              |                           |
|------------------------------|---------------------------|
| 1. นางธนันต์ภรณ์ ทองเพ็ง     | ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ   |
| 2. นายอัศวิน ประกอบผล        | นักวิชาการศึกษานักวิชาการ |
| 3. นางอัมพร บรรดาศักดิ์      | ครูผู้ดูแลเด็ก            |
| 4. นางดารา นาชัยพลอย         | ครูผู้ดูแลเด็ก            |
| 5. นางนวลอนงค์ สีปสุนทร      | ครูผู้ดูแลเด็ก            |
| 6. นางสุมาลี สมพงษ์          | ครูผู้ดูแลเด็ก            |
| 7. นางบังอร ลพพันธ์ทอง       | ครูผู้ดูแลเด็ก            |
| 8. นางวิลาวัลย์ กุนอก        | ครูผู้ดูแลเด็ก            |
| 9. นางลำไย บุปะโท            | ครูผู้ดูแลเด็ก            |
| 10. นางหนูกาญจน์ แก่นพะเนา   | ครูผู้ดูแลเด็ก            |
| 11. นางปราณี พิษสิงห์        | ผช.จพง.ธุรการ             |
| 12. น.ส.สุทธิกานต์ บุญสิทธิ์ | ผู้ดูแลเด็ก               |
| 13. นางสมหมาย ผาศิลป์        | ผู้ดูแลเด็ก               |

### กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- |                      |                                  |
|----------------------|----------------------------------|
| 1. นางพรพรรณ บุญดี   | รองปลัด อบต./รท.ผอ.กองสาธารณสุขฯ |
| 2. นางสาวอรุณี ไร่ดี | ผช.จพง.ธุรการ                    |

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 1 สำนัก กับอีก 5 กอง ทั้งหมด 6 ส่วนราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 24 คน พนักงานจ้าง จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 39 คน โดยมีภารกิจการบริหารงานดังนี้

### 1. สำนักงานปลัด

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการสารบรรณการจัดทำแผนพัฒนาตำบลการจัดทำร่างข้อบังคับการจัดทำทะเบียนคณะผู้บริหาร สมาชิก อบต. การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจการให้คำปรึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบการปกครอง บังคับบัญชา พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง การบริหารงานบุคคลของ อบต. ทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 10 งาน คือ

#### 1.1 งานบริหารทั่วไป

- งานสารบรรณ
- งานอำนวยความสะดวกและข้อมูลข่าวสาร
- งานบริหารงานบุคคล
- งานเลือกตั้ง
- งานวิชาการเกษตร
- งานกิจการสภา
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว
- งานอื่นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบส่วนใด
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.2 งานนโยบายและแผน

- งานนโยบายและแผนพัฒนา
- งานวิชาการ
- งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์
- งานงบประมาณ
- งานข้อบัญญัติ อบต.
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.3 งานกฎหมายและคดี

- งานกฎหมายและนิติกรรม
- งานการดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง
- งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์
- งานระเบียบการคลัง

- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.4 งานตรวจสอบภายใน

- งานตรวจสอบภายใน
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

แผนการสาธารณสุขและข้อบังคับตำบลการวาง แผนการสาธารณสุขและการ  
ประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขงานเฝ้าการระวังโรคการเผยแพร่  
ฝึกอบรมการให้สุศึกษาการจัดทำงบประมาณตามแผนงานสาธารณสุขงานด้านสิ่งแวดล้อม ให้บริการ  
สาธารณสุข การควบคุมการฆ่าสัตว์ จำหน่ายเนื้อสัตว์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องคือ

#### 1.5 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม

- งานสุขาภิบาลทั่วไป
- งานสุขาภิบาลโรงงาน
- งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ
- งานอาชีวอนามัย
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.6 งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

- งานอนามัยชุมชน
- งานสาธารณสุขมูลฐาน
- งานควบคุมมาตรฐานอาหารและน้ำ
- งานป้องกันยาเสพติด
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.7 งานรักษาความสะอาด

- งานควบคุมสิ่งปฏิกูล
- งานรักษาความสะอาดและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
- งานกำจัดมูลฝอยและน้ำเสีย
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.8 งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม

- งานส่งเสริมและเผยแพร่
- งานควบคุมมลพิษ
- งานศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- งานติดตามตรวจสอบ
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### 1.9 งานควบคุมโรค

- งานการเฝ้าระวัง
- งานระบาดวิทยา
- งานโรคติดต่อและสัตว์นำโรค
- งานโรคเอดส์
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### 1.10 งานบริการสาธารณสุข

- งานรักษาและพยาบาล
- งานชั้นสูตรสาธารณสุข
- งานสัตว์แพทย์และกิจการโรงฆ่าสัตว์
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## 2. กองคลัง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ-จ่ายเงินทุกประเภทงานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงินการเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน อบต. รวบรวมสถิติเงินได้ ประเภทต่าง ๆ การเบิกตัดปีการขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณการหักภาษีและนำส่งเงินคงเหลือ ประจำวันการรับ และจ่ายขาดเงินสะสมของ อบต. การยืมเงินทศรองราชการ การจัดหาผลประโยชน์ จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินของอบต. ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินการ เร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บ ภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกไปอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วน ราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

### 2.1 งานการเงิน

- งานรับเงิน – เบิกจ่ายเงิน
- งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
- งานเก็บรักษาเงิน
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### 2.2 งานบัญชี

- งานการบัญชี
- งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย
- งานการเงินและงบทดลอง
- งานงบแสดงฐานะทางการเงิน
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### 2.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

- งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
- งานพัฒนารายได้
- งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
- งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### 2.4 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

- งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
- งานพัสดุ
- งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## 3. กองช่าง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการ ใช้จ่ายเงินของ อบต. การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ของ อบต. งานบำรุงซ่อม และจัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้าง ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. การให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับการจัดทำโครงการ และการออกแบบ ก่อสร้าง แก่อบต. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแล ควบคุม ปรึกษา ซ่อมแซม วัสดุครุภัณฑ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

### 3.1 งานก่อสร้าง

- งานก่อสร้างและบูรณะถนน
- งานก่อสร้างและบูรณะสภาพและโครงการพิเศษ
- งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม
- งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### 3.2 งานออกแบบและควบคุมอาคาร

- งานสถาปัตยกรรมและมัณฑศิลป์
- งานวิศวกรรม
- งานประเมินราคา
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร
- งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์
- งานออกแบบ
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย



### 3.3 งานประสานสาธารณูปโภค

- งานประสานสาธารณูปโภคและกิจการประปา
- งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- งานระบายน้ำ
- งานจัดตกแต่งสถานที่
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### 3.4 งานผังเมือง

- งานสำรวจและแผนที่
- งานวางผังพัฒนาเมือง
- งานควบคุมทางผังเมือง
- งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## 4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานทางการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์วิจัยและพัฒนาหลักสูตร การแนะแนว การวัดผลประเมินผลการพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษาของมาตรฐานสถานศึกษา การจัดบริการส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา ส่งเสริมการวิจัยการวางโครงการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการศึกษาเพื่อนำไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบาย แผนงานและแนวทางการปฏิบัติ ในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 งาน คือ

### 4.1 งานบริหารงานการศึกษา

- งานบริหารวิชาการ
- งานนิเทศการศึกษา
- งานเทคโนโลยีทางการศึกษา
- งานลูกเสือและยุวกาชาด
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### 4.2 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา
- งานกิจการศาสนา
- งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม
- งานกิจการเด็กและเยาวชน
- งานกีฬาและนันทนาการ
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 4.3 งานฝ่ายกิจการโรงเรียน

- งานจัดการศึกษา
- งานพลศึกษา
- งานทดสอบประเมินผลและตรวจวัดผลการเรียน
- งานบริการและบำรุงสถานศึกษา
- งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 5. กองส่งเสริมการเกษตร

มีภาระหน้าที่ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการเกษตร และงานส่งเสริมปศุสัตว์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

##### 5.1 งานส่งเสริมการเกษตร

- งานวิชาการทางการเกษตรและเทคโนโลยี
- งานส่งเสริม ปรับปรุง ขยายพันธุ์พืช
- งานป้องกันและรักษาโรคและศัตรูพืช
- งานเพาะชำและปุ๋ยเคมี
- งานบรรจุภัณฑ์และร้านค้าสาธิต

##### 5.2 งานส่งเสริมปศุสัตว์

- งานวิชาการปศุสัตว์และเทคโนโลยี
- งานส่งเสริม ปรับปรุง ขยายพันธุ์สัตว์
- งานเพาะพันธุ์และอนุบาลสัตว์
- งานป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อ และกักสัตว์

#### 6. กองสวัสดิการสังคม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการงานสวัสดิการสังคม ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนผู้สูงอายุ ผู้พิการ การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่น และชุมชนแออัด และการให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ของมีทั้งหมด 3 งาน ดังนี้

##### 6.1 งานสังคมสงเคราะห์

- งานสังคมสงเคราะห์
- งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## 6.2 งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

- งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## 6.3 งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

- งานส่งเสริมอาชีพ
- งานพัฒนาสตรี
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 8,551 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณ การมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้าน รายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้ เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 15 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านโนนทองกลาง	532	25
2	บ้านตลาดโนนทองกลาง	229	11
3	บ้านบัวน้อย	214	10
4	บ้านหนองนาโคก	1,077	50
5	บ้านหนองไผ่ล้อม	595	28
6	บ้านไร่	883	41
7	บ้านหนองแวง	679	32
8	บ้านดอนหัน	654	31
9	บ้านโนนกระพี	726	34
10	บ้านดอนชุมช้าง	727	34
11	บ้านศรีพัฒนา	652	31
12	บ้านป่าตอง	388	18
13	บ้านโคกสะอาด	694	32
14	บ้านดอนไก่อ	113	5
15	บ้านชัยเจริญ	388	18
รวมทั้งสิ้น		8,551	400

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 – 4 กันยายน 2562

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉย ๆ	แสดงว่า	เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6

	ร้อยละ	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	75	5
ไม่เกินร้อยละ	70	4
ไม่เกินร้อยละ	65	3
ไม่เกินร้อยละ	60	2
ไม่เกินร้อยละ	55	1
ไม่เกินร้อยละ	50	0

## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

### ผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.0 และเพศชาย ร้อยละ 42.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 35.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 56.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

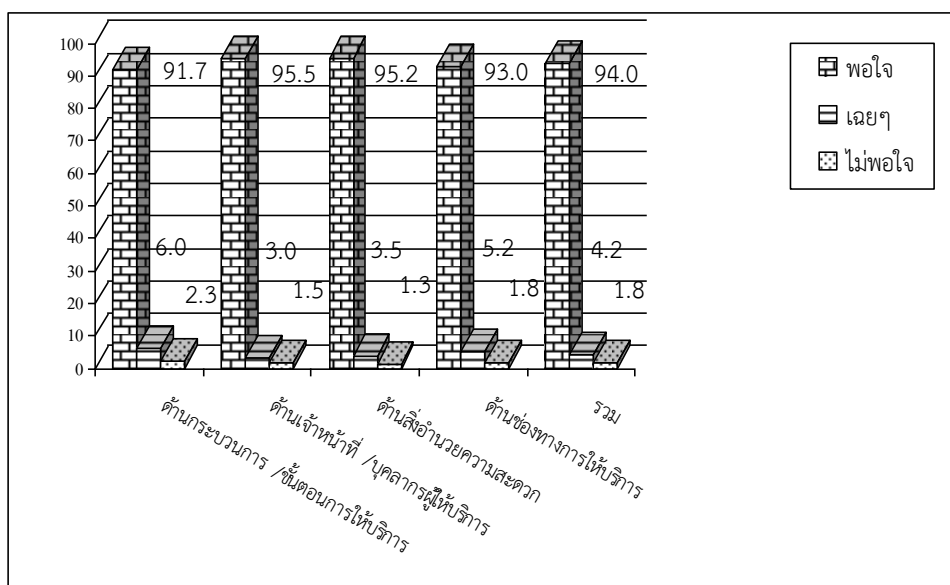
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	168	42.0
	หญิง	232	58.0
อายุ	18-30 ปี	57	14.3
	31-45 ปี	140	35.0
	46-60 ปี	158	39.5
	61 ปีขึ้นไป	45	11.2
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	2	0.5
	ประถมศึกษา	227	56.7
	มัธยมศึกษา	148	37.0
	อนุปริญญา	20	5.0
	ปริญญาตรี	3	0.8
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	59	14.7
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	23	5.8
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	58	14.4
	นักเรียน นักศึกษา	20	5.0
	รับจ้างทั่วไป	71	17.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	37	9.3
	เกษตรกร	115	28.7
	ว่างงาน	5	1.3
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	64	16.0
	งานด้านการศึกษา	74	18.5
	งานด้านรายได้หรือภาษี	120	30.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	142	35.5
	รวม	400	100

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.7 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	367	91.7	24	6.0	9	2.3
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	382	95.5	12	3.0	6	1.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	381	95.2	14	3.5	5	1.3
ด้านช่องทางการให้บริการ	372	93.0	21	5.2	7	1.8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>376</b>	<b>94.0</b>	<b>17</b>	<b>4.2</b>	<b>7</b>	<b>1.8</b>

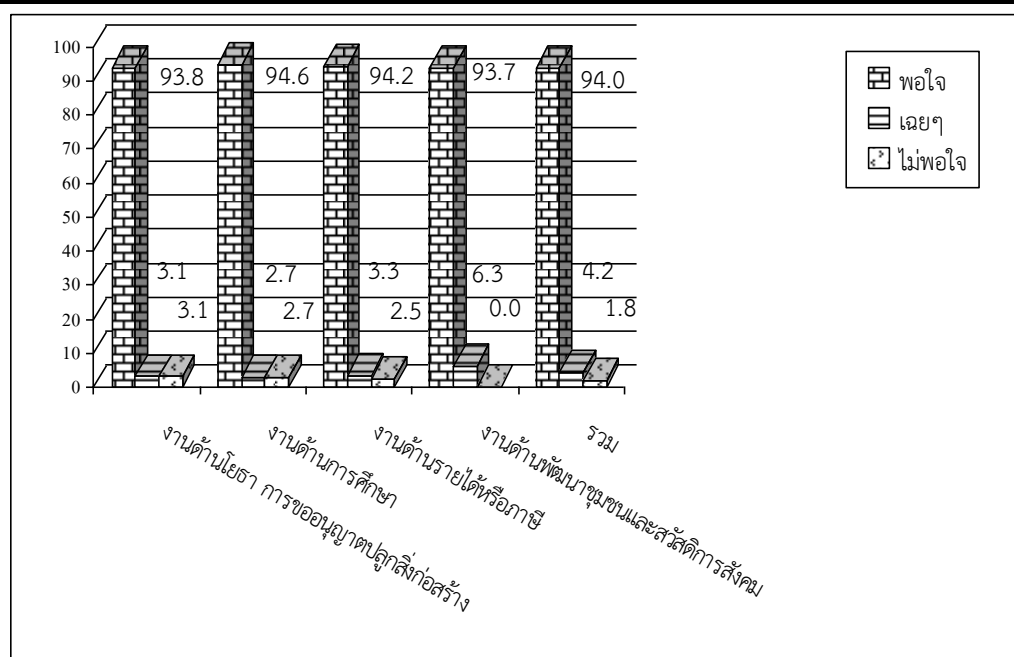


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 94.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	60	93.8	9	2	3.1	2	3.1
งานด้านการศึกษา	70	94.6	9	2	2.7	2	2.7
งานด้านรายได้หรือภาษี	113	94.2	9	4	3.3	3	2.5
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	133	93.7	9	9	6.3	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>376</b>	<b>94.0</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>4.2</b>	<b>7</b>	<b>1.8</b>



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

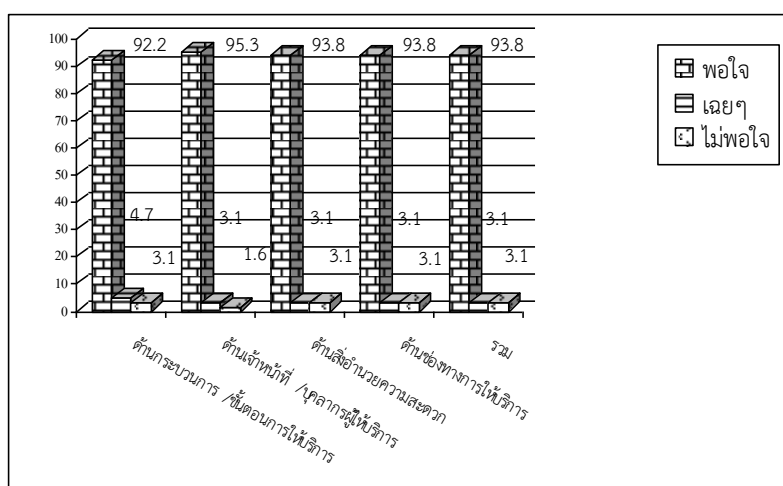
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	59	92.2	3	4.7	2	3.1
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	61	95.3	2	3.1	1	1.6
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60	93.8	2	3.1	2	3.1
ด้านช่องทางการให้บริการ	60	93.8	2	3.1	2	3.1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>60</b>	<b>93.8</b>	<b>2</b>	<b>3.1</b>	<b>2</b>	<b>3.1</b>



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

## 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	59	92.2	3	4.7	2	3.1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	60	93.8	2	3.1	2	3.1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	57	89.1	5	7.8	2	3.1
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	62	96.9	2	3.1	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	58	90.6	3	4.7	3	4.7
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	55	85.9	5	7.8	4	6.3
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>59</b>	<b>92.2</b>	<b>3</b>	<b>4.7</b>	<b>2</b>	<b>3.1</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.4 และความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62	96.9	2	3.1	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	58	90.6	4	6.3	2	3.1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	63	98.4	1	1.6	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	56	87.5	5	7.8	3	4.7
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	60	93.8	2	3.1	2	3.1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>61</b>	<b>95.3</b>	<b>2</b>	<b>3.1</b>	<b>1</b>	<b>1.6</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.3 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	58	90.6	3	4.7	3	4.7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	58	90.6	3	4.7	3	4.7
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	60	93.8	2	3.1	2	3.1
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	59	92.2	3	4.7	2	3.1
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	62	96.9	2	3.1	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	59	92.2	3	4.7	2	3.1
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	61	95.3	2	3.1	1	1.6
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	62	96.9	2	3.1	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>60</b>	<b>93.8</b>	<b>2</b>	<b>3.1</b>	<b>2</b>	<b>3.1</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.8 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	59	92.2	3	4.7	2	3.1
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	60	93.8	2	3.1	2	3.1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	58	90.6	3	4.7	3	4.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	61	95.3	2	3.1	1	1.6
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	60	93.8	2	3.1	2	3.1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>60</b>	<b>93.8</b>	<b>2</b>	<b>3.1</b>	<b>2</b>	<b>3.1</b>

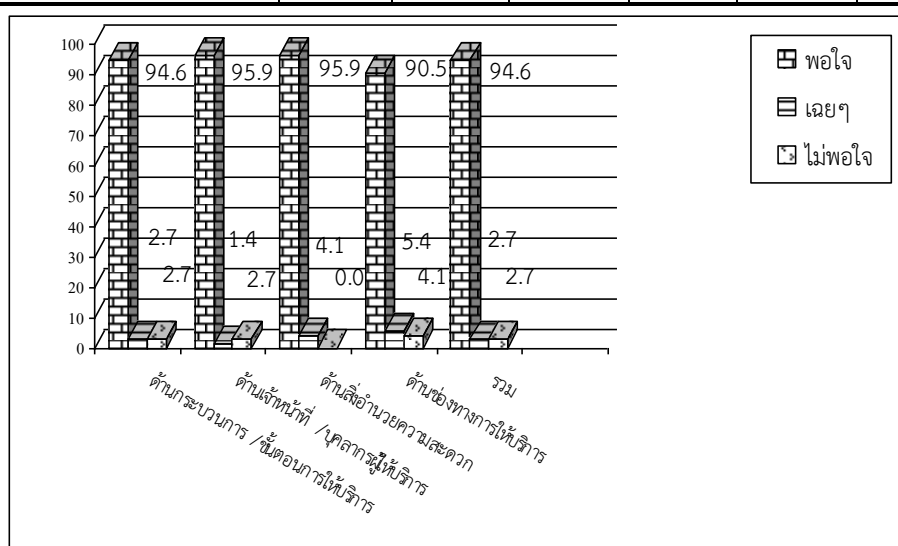


### 3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.6 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	70	94.6	2	2.7	2	2.7
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	71	95.9	1	1.4	2	2.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71	95.9	3	4.1	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	67	90.5	4	5.4	3	4.1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>70</b>	<b>94.6</b>	<b>2</b>	<b>2.7</b>	<b>2</b>	<b>2.7</b>



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

## 3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.9 และความรวดเร็วในการให้บริการร้อยละ 94.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	68	91.9	4	5.4	2	2.7
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	70	94.6	2	2.7	2	2.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	69	93.2	3	4.1	2	2.7
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	72	97.3	2	2.7	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	71	95.9	2	2.7	1	1.4
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	69	93.2	2	2.7	3	4.1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>70</b>	<b>94.6</b>	<b>2</b>	<b>2.7</b>	<b>2</b>	<b>2.7</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.2 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68	91.9	4	5.4	2	2.7
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	65	87.8	2	2.7	7	9.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	74	100	0	0	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	69	93.2	1	1.4	4	5.4
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	74	100	0	0	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>71</b>	<b>95.9</b>	<b>1</b>	<b>1.4</b>	<b>2</b>	<b>2.7</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 97.3 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	70	94.6	2	2.7	2	2.7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	72	97.3	2	2.7	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	69	93.2	5	6.8	0	0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	68	91.9	4	5.4	2	2.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	71	95.9	3	4.1	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	72	97.3	2	2.7	0	0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	70	94.6	4	5.4	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	73	98.6	1	1.4	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>71</b>	<b>95.9</b>	<b>3</b>	<b>4.1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 90.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

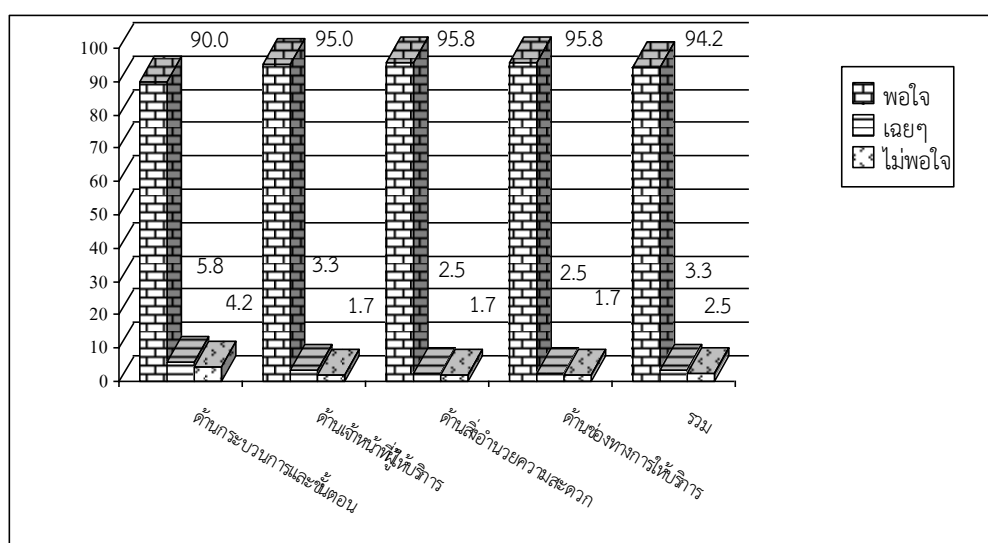
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	67	90.5	4	5.4	3	4.1
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	69	93.2	2	2.7	3	4.1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	66	89.2	6	8.1	2	2.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	65	87.8	5	6.8	4	5.4
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	69	93.2	2	2.7	3	4.1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>67</b>	<b>90.5</b>	<b>4</b>	<b>5.4</b>	<b>3</b>	<b>4.1</b>

### 3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	108	90.0	7	5.8	5	4.2
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	115	95.8	3	2.5	2	1.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>113</b>	<b>94.2</b>	<b>4</b>	<b>3.3</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี

## 3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 91.7 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	112	93.3	5	4.2	3	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	109	90.8	5	4.2	6	5.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	107	89.2	7	5.8	6	5.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	110	91.7	7	5.8	3	2.5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	108	90.0	6	5.0	6	5.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	105	87.5	10	8.3	5	4.2
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>108</b>	<b>90.0</b>	<b>7</b>	<b>5.8</b>	<b>5</b>	<b>4.2</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	109	90.8	6	5.0	5	4.2
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	111	92.5	5	4.2	4	3.3
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	114	95.0	5	4.2	1	0.8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>114</b>	<b>95.0</b>	<b>4</b>	<b>3.3</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	112	93.3	5	4.2	3	2.5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	114	95.0	5	4.2	1	0.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	113	94.2	4	3.3	3	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	0	0.0	2	1.7
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	117	97.5	2	1.7	1	0.8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>115</b>	<b>95.8</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

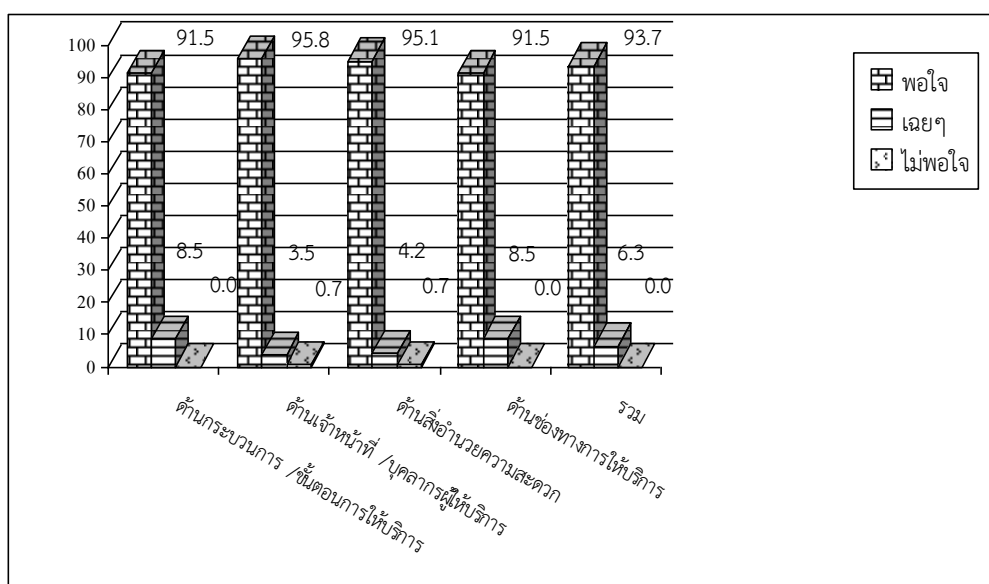
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	115	95.8	3	2.5	2	1.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>115</b>	<b>95.8</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.1 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	130	91.5	12	8.5	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	136	95.8	5	3.5	1	0.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	135	95.1	6	4.2	1	0.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	130	91.5	12	8.5	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>133</b>	<b>93.7</b>	<b>9</b>	<b>6.3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## 3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 92.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 91.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	133	93.7	9	6.3	0	0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	129	90.8	12	8.5	1	0.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	130	91.5	12	8.5	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	131	92.3	11	7.7	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	128	90.1	13	9.2	1	0.7
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	127	89.4	14	9.9	1	0.7
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>130</b>	<b>91.5</b>	<b>12</b>	<b>8.5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.6 และความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	137	96.5	3	2.1	2	1.4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	142	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	134	94.4	5	3.5	3	2.1
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	140	98.6	2	1.4	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	130	91.5	12	8.5	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	135	95.1	5	3.5	2	1.4
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>136</b>	<b>95.8</b>	<b>5</b>	<b>3.5</b>	<b>1</b>	<b>0.7</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่ายร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.2 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	138	97.2	4	2.8	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	137	96.5	5	3.5	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	130	91.5	12	8.5	0	0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	135	95.1	5	3.5	2	1.4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	132	93.0	8	5.6	2	1.4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	135	95.1	7	4.9	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	139	97.9	3	2.1	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	138	97.2	4	2.8	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>135</b>	<b>95.1</b>	<b>6</b>	<b>4.2</b>	<b>1</b>	<b>0.7</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 95.1 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.5 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	130	91.5	12	8.5	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	135	95.1	7	4.9	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	127	89.4	14	9.9	1	0.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	129	90.8	12	8.5	1	0.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	130	91.5	12	8.5	0	0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>130</b>	<b>91.5</b>	<b>12</b>	<b>8.5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

### 4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีเอกสารเยอะมาก ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีการลดจำนวนเอกสารลงบ้างเพราะมีปัญหาคือไม่เข้าใจการเตรียมเอกสาร

4.1.2 เสริมอาชีพพระยะสั้นขาดความต่อเนื่อง และอบต.มีแต่การส่งเสริมแต่ไม่มีช่องทาง การตลาดให้กับชาวบ้านโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุอยากให้ส่งเสริมให้รายได้

4.1.3 การจัดเก็บภาษีอยากเสนอให้ทางอบต.แจ้งข่าวสารล่วงหน้าเนื่องจากบางที่เตรียมเงินไปจ่ายไม่ทัน

### 4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 อยากให้ อบต.เน้นการส่งเสริมเกี่ยวกับการทำอาชีพให้มาก ๆ และมีความหลากหลายในอาชีพและส่งเสริมอย่างต่อเนื่องที่ผ่านมามันไม่มีความต่อเนื่อง

4.2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.ยังไม่ทั่วถึงชาวบ้านเท่าที่ควร จึงอยากให้มีการประกาศข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องบ่อย ๆ ชั่ว ๆ

4.2.3 ถนนที่อยู่บริเวณริมทางรถไฟมีแต่ฝุ่น รวมทั้งป้ายบอกทางและไฟทางก็มีการชำรุดอยากให้มีการแก้ไขด้วย



## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 15 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลางระหว่างวันที่ 2 – 4 กันยายน 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.0 และเพศชาย ร้อยละ 42.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 35.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 56.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.8 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 94.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ

## 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

#### 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.4 และความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.3 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.8 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

## 3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.6 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ

### 3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.9 และความรวดเร็วในการให้บริการร้อยละ 94.6 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.2 และ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.9 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 97.3 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 90.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.2 ตามลำดับ

### 3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

#### 3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 91.7 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

##### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.1 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.5 ตามลำดับ

#### 3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 92.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 91.5 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.6 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.5 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.2 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 95.1 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.5 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

### 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

#### 4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีเอกสารเยอะมาก ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีการลดจำนวนเอกสารลงบ้างเพราะมีปัญหาคือไม่เข้าใจการเตรียมเอกสาร

4.1.2 เสริมอาชีพระยะสั้นขาดความต่อเนื่อง และอบต.มีแต่การส่งเสริมแต่ไม่มีช่องทาง การตลาดให้กับชาวบ้านโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุอยากให้ส่งเสริมให้รายได้

4.1.3 การจัดเก็บภาษีอยากเสนอให้ทางอบต.แจ้งข่าวสารล่วงหน้าเนื่องจากบางที่เตรียมเงินไปจ่ายไม่ทัน

#### 4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 อยากให้ อบต.เน้นการส่งเสริมเกี่ยวกับการทำอาชีพให้มาก ๆ และมีความหลากหลายในอาชีพและส่งเสริมอย่างต่อเนื่องที่ผ่านมาไม่มีความต่อเนื่อง

4.2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.ยังไม่ทั่วถึงชาวบ้านเท่าที่ควร จึงอยากให้มีการประกาศข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องบ่อย ๆ ชั่ว ๆ

4.2.3 ถนนที่อยู่บริเวณริมทางรถไฟมีแต่ฝุ่น รวมทั้งป้ายบอกทางและไฟทางก็มีการชำรุดอยากให้มีการแก้ไขด้วย

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย/หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย /หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😡
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
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 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย 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 สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข  
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่ที่เก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา



## เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่  
จังหวัดนครราชสีมา.  
\_\_\_\_\_. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.  
\_\_\_\_\_. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.  
\_\_\_\_\_. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การ  
บริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.  
อรทัย ก๊กผล. (2547). **Best practices** ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี:สถาบัน  
พระปกเกล้า
- Taro Yamane. (1970). **Elementary Sampling Theory**. London : Prentice-Hall , Inc.