



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
\*\*\*\*\*

เพื่อเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง จึงได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และในการนี้ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบโดยทั่วกัน (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้)

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายธีระพล ขอบไบกกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
ที่ นม ๙๑๒๐๑/ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ดังนั้น จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้ นายองค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนเต็งได้ทราบ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

(นางสาวบัวพา ไชยประดิษฐ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

เพ็ญใจภรณ์

(นางสาวกนกพร มุ่งแฝงกลาง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

เกื้อไพบูลย์

(นางณิธยาน์ สิงห์กาญจนาวงศา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

เพ็ญใจภรณ์

(นายเนตร ตุ่มมี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

พิจารณาแล้ว

ทรง

(นายธีระพล ขอบใจกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๑๑๒ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การใช้ค่าร้อยละและหาค่าเฉลี่ย

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๘	(๓๓.๙๓)
หญิง	๗๔	(๖๖.๐๗)
<b>รวม</b>	<b>๑๑๒</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๒. วุฒิการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๐๒	(๙๑.๐๗)
มัธยม	๗	(๖.๒๕)
ปวช./ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	๓	(๒.๖๘)
ปริญญาโท	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑๒</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

/๓. อายุระหว่าง...

จากข้อมูล พบว่าประชาชนพึงพอใจในระดับ ดีมาก คือ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๙๕ คน ลำดับที่สอง คือ การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ จำนวน ๙๐ คน และลำดับที่สาม คือ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน จำนวน ๘๕ คน

ความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัด นครราชสีมา โดยแสดงค่าร้อยละได้ดังนี้

ลำดับที่	รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	๗๕.๘๙	๒๔.๑๑		
๒.	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๔.๘๒	๑๕.๑๘		
๓.	การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๘๐.๓๖	๑๙.๖๔		
๔.	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้ว มีความเข้าใจอย่างไร	๕๘.๙๓	๔๑.๐๗		
๕.	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗.๑๔	๔๒.๘๖		
๖.	ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๓.๒๑	๒๖.๗๙		
๗.	การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น - ที่นั่งรอรับบริการ - ที่บริการน้ำดื่ม - ห้องน้ำ - ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	๗๑.๔๓	๒๘.๕๗		

จากข้อมูล พบว่าประชาชนพึงพอใจดีมาก คือ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๘๔.๘๒ ลำดับที่สอง คือ การตั้งใจการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ร้อยละ ๘๐.๓๖ และ ลำดับที่สาม คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน ร้อยละ ๗๕.๘๙

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ระดับดีมาก ร้อยละ ๘๐.๒๙ / ระดับดี ร้อยละ ๓๑.๗๑ / ระดับพอใช้ ร้อยละ ๐ / ระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ



## สำเนาฉบับ

### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

ที่ นม ๙๑๒๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

#### เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้ตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักปลัด หมวดรายจ่ายอื่นๆ ประเภทค่าจ้างที่ปรึกษาสถาบันการศึกษาอันเป็นที่ยอมรับทั่วไปในการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานราชการ ตั้งไว้ ๒๐,๐๐๐ บาท นั้น

#### ข้อเท็จจริง

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้จ้างเหมาบริการให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง คุณภาพให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งสรุปโดยภาพรวม ดังนี้

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๗.๓ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๐๐ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๓ ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง มีการพัฒนาการให้บริการในภาพรวมระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรุ่งนง เอกไธสง)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เสือวิเศษ

(นางสาวกนกพร มุ่งแฝงกลาง)

หัวหน้าสำนักปลัด

/เรียน นายก...

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

- เพื่อโปรดทราบ / โปรดพิจารณา
- .....
- .....



(นางณัชยาน์ สิงห์กาญจนางศา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

- เพื่อโปรดทราบ / โปรดพิจารณา
- .....
- .....

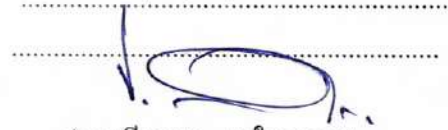


(นายเนตร ตุ่มมี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

พิจารณาแล้ว

← ทราบ



(นายธีระพล ขอบไกลาง)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

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

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2565



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

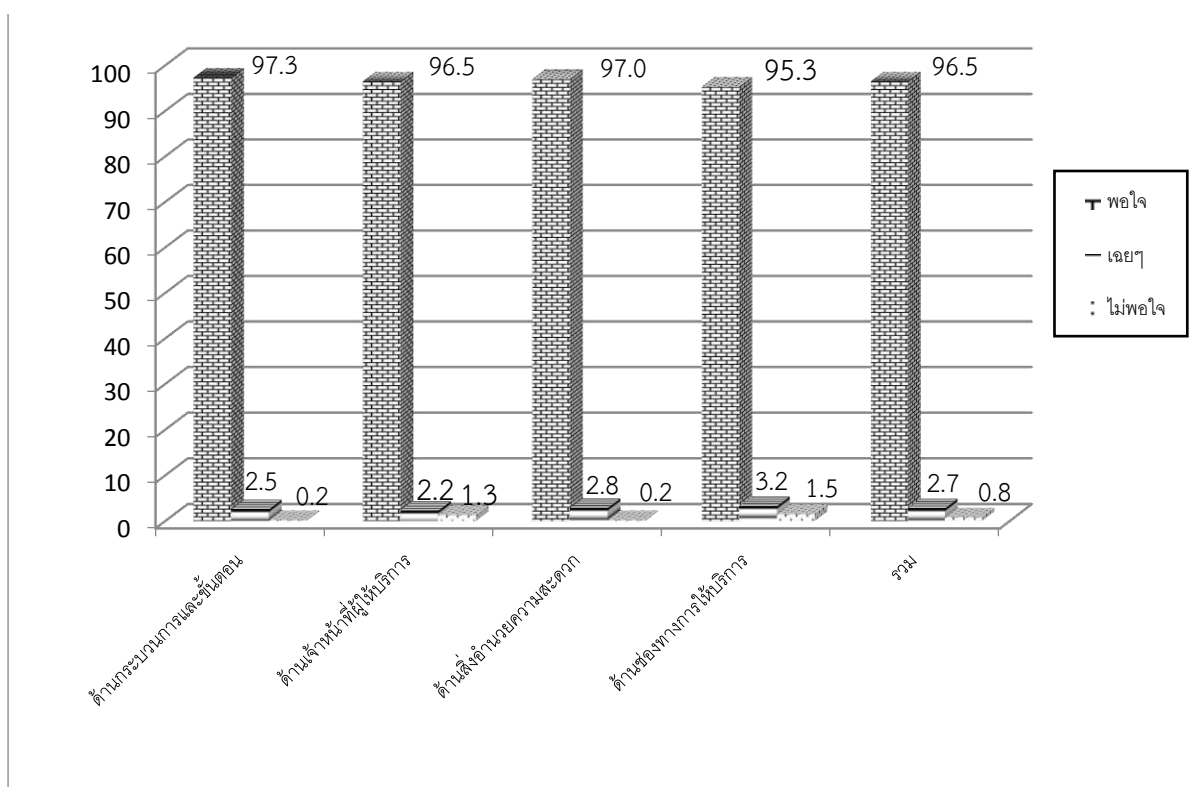
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกอง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกอง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชน ที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ในงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 374 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 12 หมู่บ้าน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนน เต็ง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บ รวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์และภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ระหว่างวันที่ 1-9 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดย วิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่ใช้บริการ สรุปผลการประเมิน ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งจาก งานที่ มา ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขงานด้านการศึกษา งานโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง และงานด้านบริการกฎหมาย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 และเพศชาย ร้อยละ 42.5 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อย ละ 24.2 จบบริการกฎหมายระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 45 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 27 รองลงมา คือค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 20 ตามลำดับ

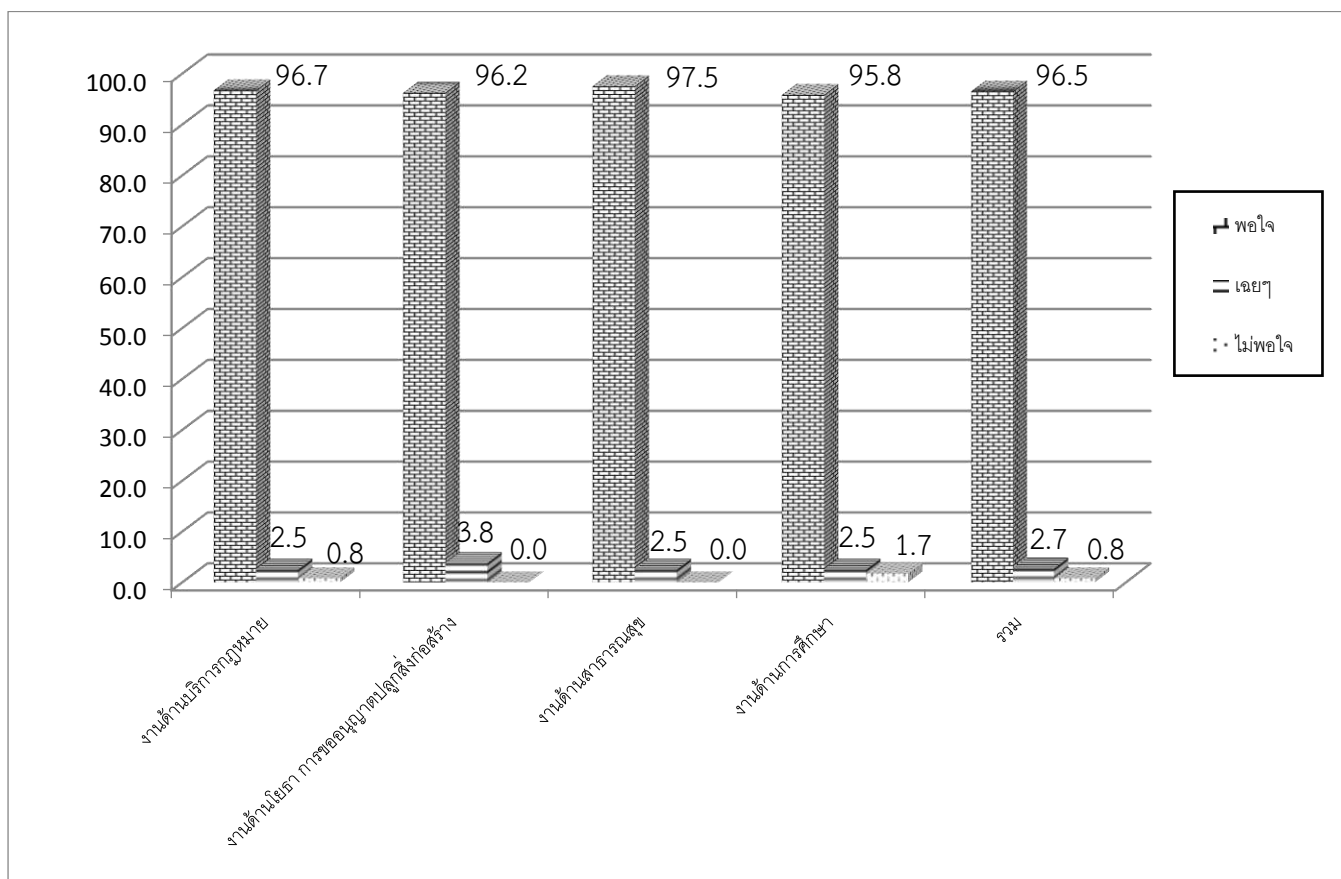
**2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดยภาพรวม และรายด้าน**

2. เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

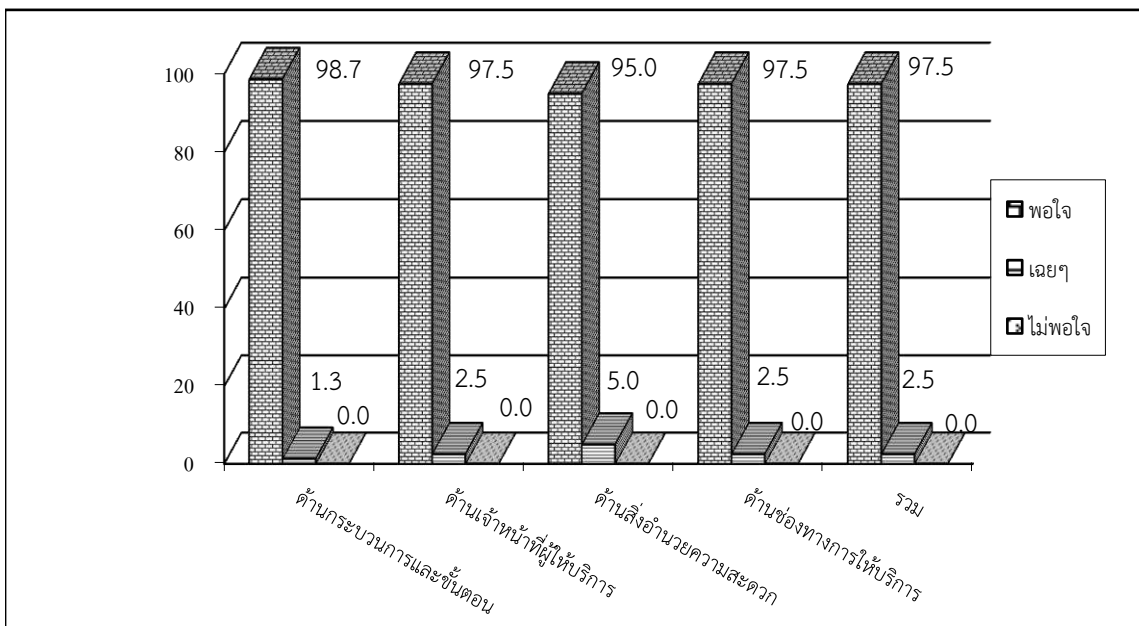


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
 จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสาธารณสุข

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา มีจำนวน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3

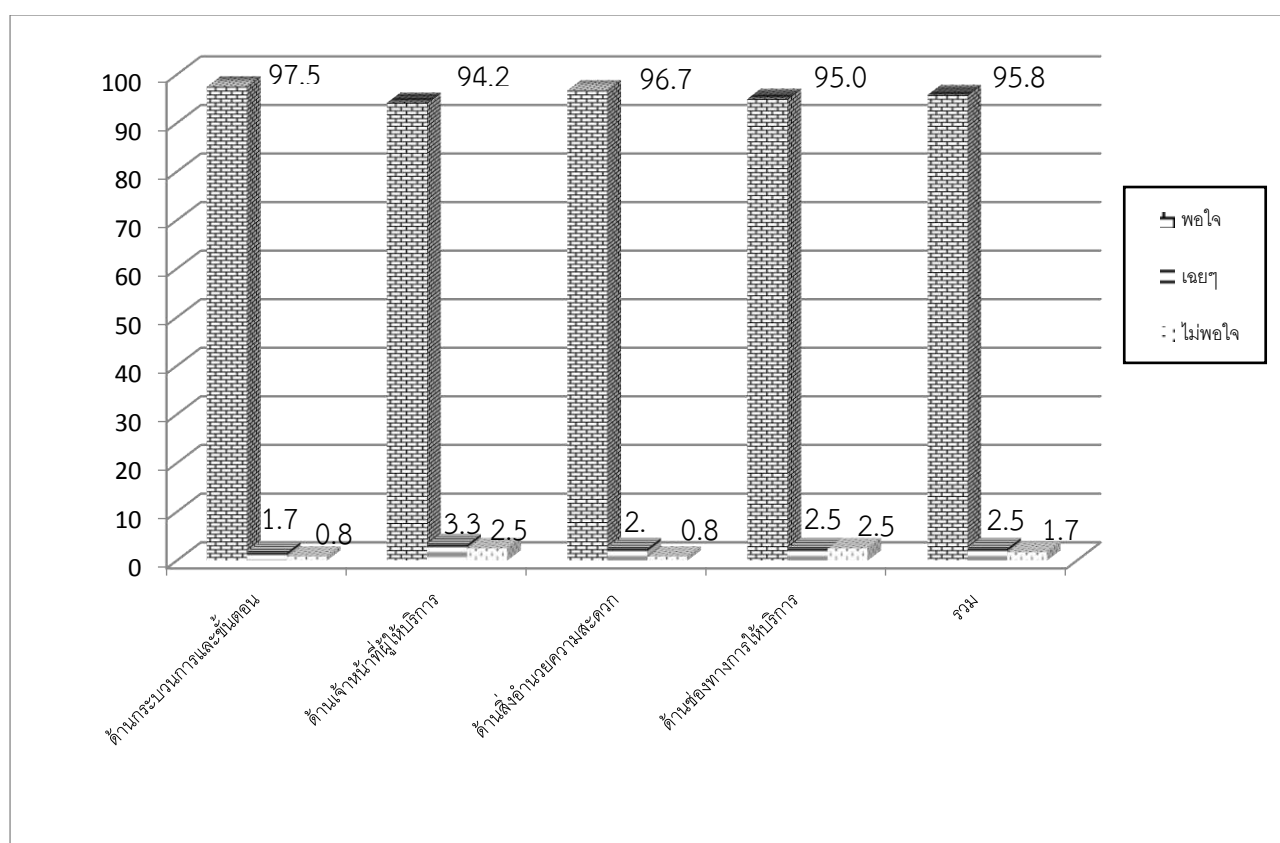


แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

งานด้านสาธารณสุข

### 3.2 งานด้านการศึกษา

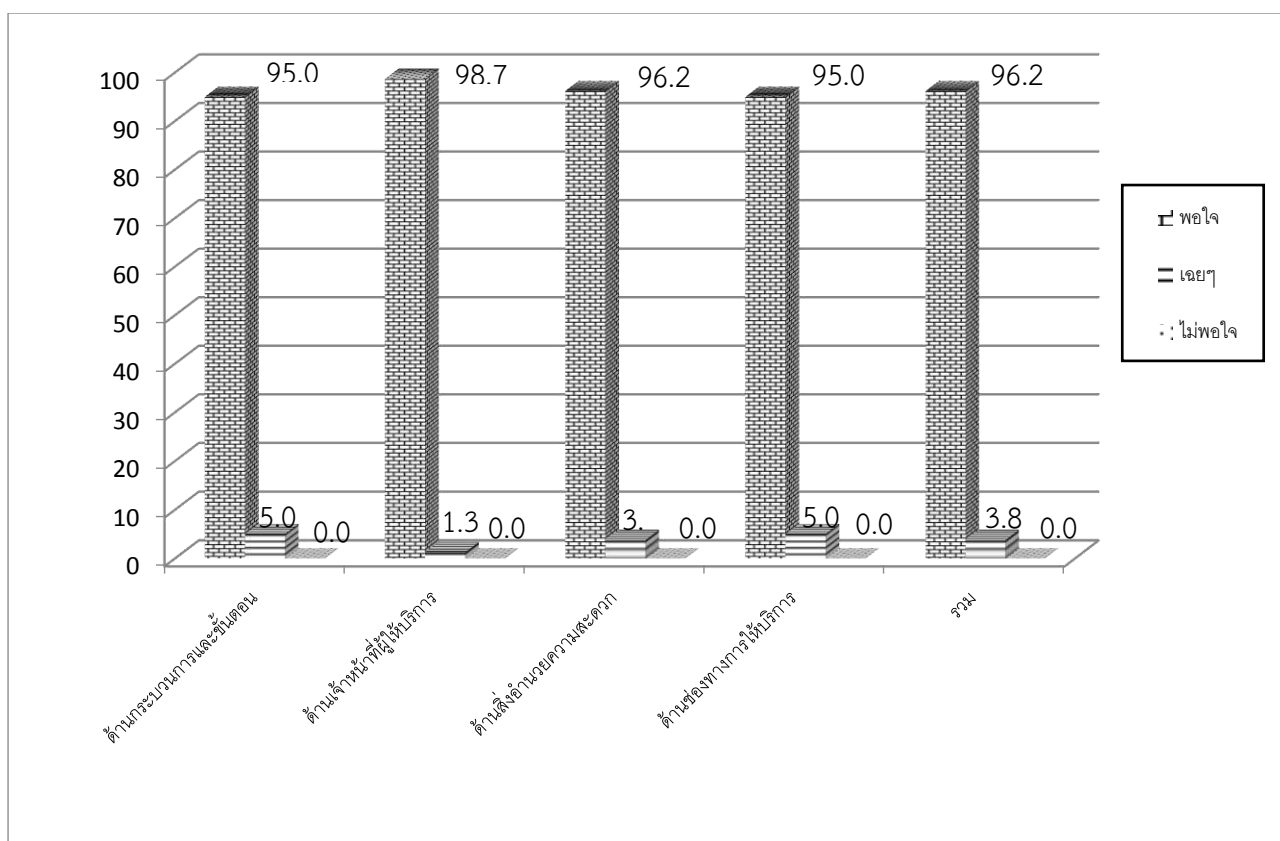
3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
งานด้านการศึกษา

### 3.3 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

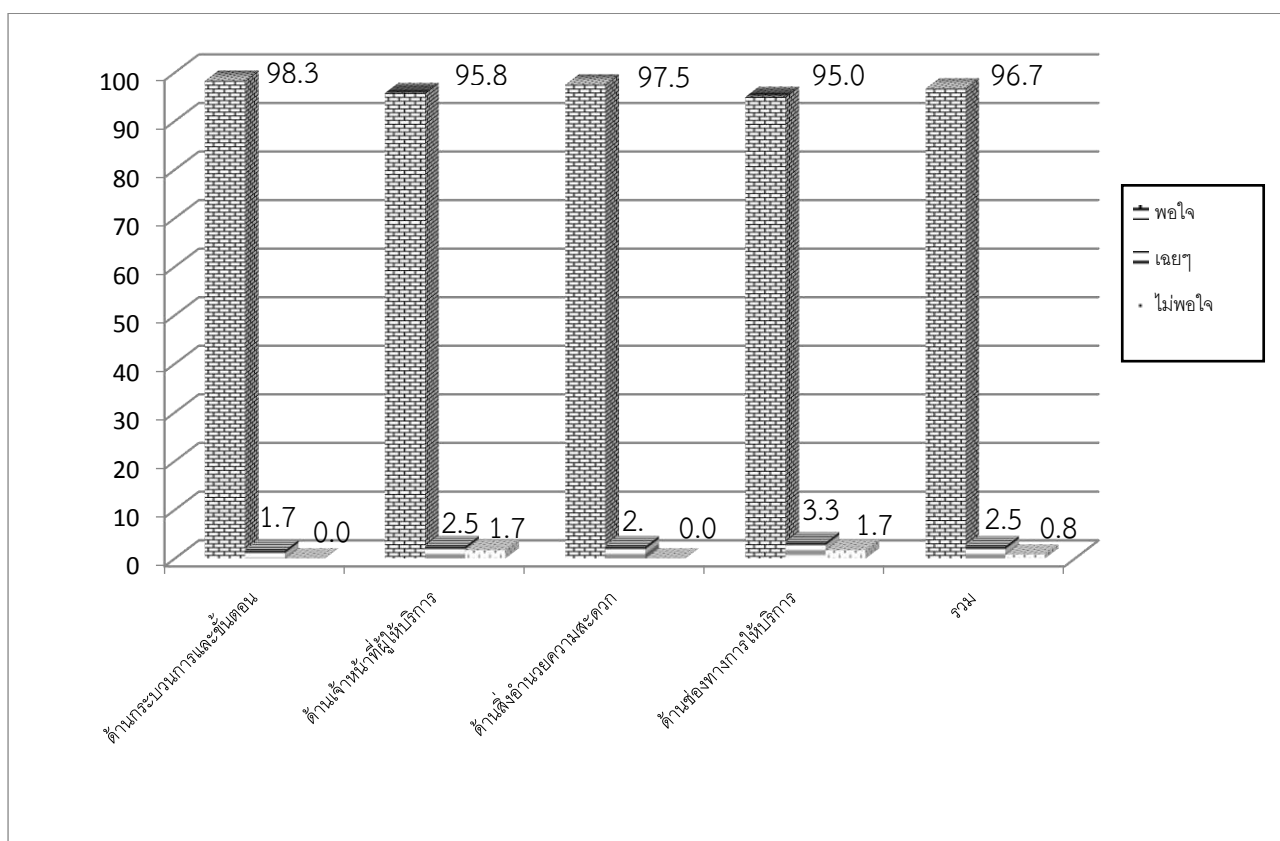
3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.4 งานด้านบริการกฎหมาย

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง  
งานด้านบริการกฎหมาย

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรมีการแจ้งเรื่องราวที่ร้องทุกข์เมื่อมีการดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการเพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบข้อมูลและควรดำเนินการให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติถูกต้อง

4.3 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน สร้างสมาชิกเครือข่ายป้องกันและควบคุมโรคต่างๆ

4.4 งานด้านการศึกษา ปรับวิธีการสอนให้เหมาะสมตามสถานการณ์ มีการสื่อสารระหว่างการเรียนรู้ระหว่างครูและผู้ปกครอง



## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็งครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับ บริการ ทั้งในด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้ง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการ ดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการบริการกฎหมาย รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจาก หลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน ดังกล่าว จะเป็น ข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลโนนเต็ง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ต
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	2
ระยะเวลาในการประเมิน.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง</b>	<b>4</b>
สภาพทั่วไป.....	4
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	5
สภาพทางสังคม.....	5
สภาพเศรษฐกิจ.....	6
ระบบบริการพื้นฐาน.....	6
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล</b>	<b>8</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	8
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	10
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	10

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

<b>บทที่ 4 ผลการประเมิน</b>	<b>11</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	11
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	13
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	14
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	34
<b>บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน</b>	<b>35</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	35
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	35
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	36
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	40
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>41</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>42</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	46

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง.....	9
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	12
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	13
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	14
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านบริการกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน .....	15
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	16
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	17
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	18
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	19
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน.....	20
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	21
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	22
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	23
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	24

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	25
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	26
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	27
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	28
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	29
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	30
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	31
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	32
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	34

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้าที่
1. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง อำเภอกอง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	13
2. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง อำเภอกอง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	14
3. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานบริการกฎหมาย.....	15
4. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านสาธารณสุข.....	20
5. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	25
6. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง งานด้านการศึกษา.....	30

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างๆ ภายในประเทศเพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้นดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และ จริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่ง ที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น จึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหาร จัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมี คุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่น ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อ มุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลโนนเต็งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง มีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ตั้งอยู่ทางทิศ ตะวันตกของที่ว่าการอำเภออยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 7 กิโลเมตร มีขนาดพื้นที่ประมาณ 52.14 ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากรของตำบลโนนเต็งมีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 7,223 คน จำแนกเป็นชาย 3,533 คน หญิง 3,690 คน ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานหน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการ ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้น ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

### ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านบริการกฎหมาย

### ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-9 กันยายน 2565



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้รับข้อมูลในการ ดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง และสามารถ นำไปเป็นแนวทางในการ กำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงาน ด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

# สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

## สภาพทั่วไป

### 1. ประวัติตำบล

ตำบลโนนเต็งเดิมที่ขึ้นอยู่กับตำบลหนองมะนาว ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2523 ทางอำเภอขอแยกจากตำบลหนองมะนาวเป็นตำบลโนนเต็ง ทั้งหมดมี 8 หมู่บ้าน วันที่ 27 ตุลาคม 2523 ได้มีการเลือกกำนันตำบลโนนเต็งขึ้น ซึ่งมีนายประสงค์ ควรขุนทด ได้รับการคัดเลือกให้เป็นกำนันคนแรกอยู่ต่อมากำนัน ตำบลโนนเต็งได้ถึงแก่กรรมเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2531 ตำแหน่งกำนันจึงว่างลง วันที่ 22 ตุลาคม 2531 ได้มีการเลือกกำนันตำบลโนนเต็งคนใหม่ขึ้นเป็นคนี่ 2 โดยนายสอง ไกรอำ เป็นกำนันตำบล โนนเต็ง และประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคนแรก ได้ยกฐานะสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนเต็งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ในปี พ.ศ. 2540 ต่อมาได้มีการเลือกตั้งสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งขึ้นโดยมีนายยอด พิมพิกลาง เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนแรก และปัจจุบันนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ นายธีรพล ขอบไบกกลาง เป็นนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านการปกครองมี นายมิตร ผันกลาง เป็นกำนันตำบลโนนเต็ง

พื้นที่ดั้งเดิมของชาวบ้าน ส่วนใหญ่เป็นชาวโคราชโดยกำเนิด อพยพมาจากอำเภอใกล้เคียง เช่น อำเภอโนนสูง อำเภอโนนไทย อำเภอขามสะแกแสง และอำเภอด่านขุนทด ภาษาที่ใช้ส่วนใหญ่ เป็นภาษาโคราช ประเพณียังรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมของชาวไทยทั่วๆ ไป และมีงาน ประเพณีงานบุญทางด้านศาสนาทั่ว ๆ ไป การตั้งถิ่นฐานของชาวบ้านส่วนใหญ่จะตั้งกันเป็นกลุ่มตามเครือข่ายและเพื่อนบ้านเป็นส่วนใหญ่

### 2. ที่ตั้งและอาณาเขต

ตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของที่ว่าการอำเภอ อยู่ห่าง จากที่ว่าการอำเภอคงประมาณ 7 กิโลเมตร มีขนาดพื้นที่ประมาณ 52.14 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้คือ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองมะนาว อำเภอคง

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองหัวฟาน อำเภอขามสะแกแสง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเมืองคง อำเภอคง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองบัว อำเภอคง

### 3. สภาพภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อยกระจายทั่วไป ใช้ทำนาปลูก พืชไร่ และไม้ผลส่วนสภาพพื้นที่ที่มีลักษณะค่อนข้างราบเรียบ ใช้ทำนา แหล่งน้ำที่สำคัญได้แก่ อ่างเก็บน้ำ ห้วยตะคร้อด้านทิศ ตะวันออกของตำบลห้วยหนองตอ และห้วยท่าใหญ่ ไหลผ่านทางตอนกลางจากทิศ เหนือของพื้นที่

## การเมือง/การปกครอง

### 1. การเมือง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 1 คน
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 2 คน
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 1 คน
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 12 คน

### 2. เขตการปกครอง,

แบ่งเขตการปกครองออกเป็น	จำนวน 12 หมู่บ้าน
หอกระจายข่าว	

มีจำนวน 12 แห่ง ครบทั้ง 12 หมู่บ้าน แต่เนื่องจากบางหมู่บ้านมีพื้นที่ห่างไกลกัน ทำให้ เกิดปัญหาในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

### 3. ประชากร

จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร ของตำบลโนนเต็งมีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 7,223 คน จำแนกเป็นชาย 3,533 คน หญิง 3,690 คน

## สภาพทางสังคม

### 1. การศาสนา

ประชาชนในตำบลโนนเต็ง นับถือศาสนาพุทธ โดยมี ศาสนสถาน 10 แห่ง คือ

1) วัดบ้านโนนเต็ง	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1	บ้านโนนเต็ง
2) วัดบ้านหนองกก	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2	บ้านหนองกก
3) วัดบ้านทองกลาง	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3	บ้านทองกลาง
4) วัดบ้านหนองบัวกระจายโนนเต็ง	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 4	บ้านหนองอ้ายอ๊ก
5) วัดบ้านตลุกสาหร่าย	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 5	บ้านตลุกสาหร่าย
6) วัดบ้านหนองกระทุ่มเตียน	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 6	บ้านหนองกระทุ่มเตียน
7) วัดป่ามรณานุสติ	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 7	บ้านโนนไร่พัฒนา
8) วัดป่าแสงธรรม	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 8	บ้านดอนสามัคคี
9) วัดโนนทองศรีวราราม	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 9	บ้านโนนทอง
10) สำนักสงฆ์บ้านใหม่บัวทอง	ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 11	บ้านใหม่บัวทอง

### 2. การศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง มีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 5 โรงเรียน คือ โรงเรียนบ้านโนนเต็ง โรงเรียนบ้านตลุกสาหร่าย โรงเรียนวัดบ้านหนองกก โรงเรียนบ้าน ทองกลาง และ โรงเรียนบ้านหนองบัวกระจาย

### การจัดการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้ดำเนินการตามโครงการถ่ายโอนภารกิจการจัด การศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 30 กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายถ่ายโอนการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นดำเนินการในปีการศึกษา 2544 โดยให้โรงเรียนในสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการประถมศึกษา แห่งชาติระดับเด็กอนุบาล 3 ขวบ เข้าเรียนแต่ให้ความร่วมมือกับ ท้องถิ่นในการจัด การศึกษาอนุบาล 3 ขวบ โดยสนับสนุนด้านอาคารสถานที่ ด้านวิชาการและครูอัตราจ้างหรือครูผู้สอนให้ช่วย ดำเนินการสอน ต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนเด็กก่อนวัยเรียน อนุบาล 3 ขวบ โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 4 ศูนย์ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนเต็ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านตลุกสาหร่าย , ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองกก และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองบัวกระจาย

### 3. การสาธารณสุข

ตำบลโนนเต็ง มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนเต็ง ตั้งอยู่ที่บ้านโนนเต็ง หมู่ที่ 1 โดยมี นายสายยันต์ ปิ่นขุนทด เป็นผู้อำนวยการ

### สภาพเศรษฐกิจ

ฟาร์มหมู	จำนวน 1 แห่ง	ร้านค้า	จำนวน 63 ร้าน
โรงสี	จำนวน 12 โรง	ร้านขายอาหาร	จำนวน 1 ร้าน
ร้านเหล็กตัด	จำนวน 1 ร้าน	ปั้มน้ำมัน / ขายน้ำมัน	จำนวน 2 แห่ง
โรงเลื่อยไม้	จำนวน 1 แห่ง	ร้านหล่อเสาปูน	จำนวน 1 แห่ง
ร้านเสริมสวย / ตัดผม	จำนวน 7 ร้าน	โรงขนมจีน	จำนวน 1 โรง
คลินิกพยาบาล	จำนวน 2 แห่ง	ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	จำนวน 1 ร้าน
ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์	จำนวน 3 ร้าน	กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ	จำนวน 1 แห่ง
ร้านค้าไม้เก่า	จำนวน 1 ร้าน	บ้านเช่า	จำนวน 2 หลัง
โรงผลิตแก๊บหมู	จำนวน 1 โรง		

### ระบบบริการพื้นฐาน

#### 1. การโทรคมนาคม

เสารับสัญญาณโทรศัพท์	จำนวน 3 แห่ง
จุดบริการอินเทอร์เน็ตตำบลและระบบ WIFI	จำนวน 3 จุด

#### 2. เส้นทางคมนาคม

การคมนาคมของตำบลโนนเต็ง มีถนนสายหลัก คือ ถนนเมืองคง - บ้านเหลื่อมทางหลวง หมายเลข 2160 และถนนสาย เมืองคง - ขามสะแกแสง 2150 และถนนลาดยางสายบ้านโนนเต็ง - บ้านหนองอ้ายถุก

### 3. การไฟฟ้า

เขตตำบลโนนเต็ง เป็นชุมชนชนบท แต่มีระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบล ประชากรมีไฟฟ้าใช้เกือบครบทุกครัวเรือนทำให้ประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวกคือมีเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ครบ ทุกครัวเรือน

### 4. ระบบประปา

ประชาชนในตำบลโนนเต็งส่วนใหญ่ได้มีระบบประปาหมู่บ้านที่ได้มาตรฐานแต่เนื่องจากความแห้งแล้งและระบบประปาบางหมู่บ้านยังไม่ทันสมัย และบางหมู่บ้านมีครัวเรือนที่ห่างจากชุมชนทำให้ระบบประปายังไม่เพียงพอกับความต้องการของราษฎร

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและ ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมี รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 7,223 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนเต็ง ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 374 คน เพื่อให้การประเมินมีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของ แต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้าน โยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{n}{1 + Ne}$$

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) จากทั้ง 12 หมู่บ้าน โดยใช้ในการสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากร ในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่ รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 โนนเต็ง	736	40
หมู่ที่ 2 หนองกก	809	40
หมู่ที่ 3 ทองกลาง	789	40
หมู่ที่ 4 หนองอ้ายอู้ก	879	40
หมู่ที่ 5 ตลุกสาหร่าย	698	30
หมู่ที่ 6 หนองกระทุ่มเตียน	621	30
หมู่ที่ 7 โนนไร่พัฒนา	833	30
หมู่ที่ 8 ตอนสามัคคี	449	30
หมู่ที่ 9 โนนทอง	355	30
หมู่ที่ 10 โคกน้อยพัฒนา	295	30
หมู่ที่ 11 ไหมบัวทอง	227	30
หมู่ที่ 12 หนองบัวกระจาย	575	30
<b>รวม</b>	<b>7,223</b>	<b>400</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง** เป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดย สอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ และภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดยดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-9 กันยายน 2565

## การวิเคราะห์ข้อมูล ,

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตาม งานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉยๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอดี

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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



## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมิน นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งจาก งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขงานด้านการศึกษา งานโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านบริการกฎหมาย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 และเพศชาย ร้อยละ 42.5 มีอายุ 46-60 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 45 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 27 รองลงมา คือ ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 20 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

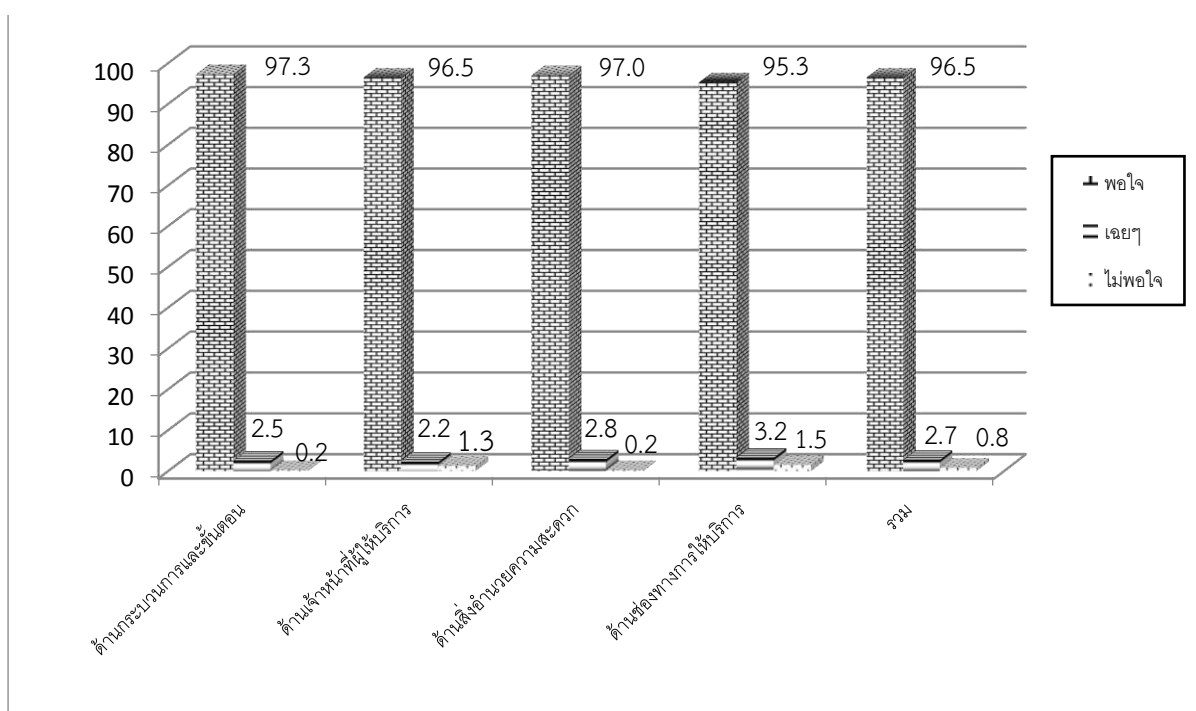
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	187	42.5
	หญิง	213	57.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	30	8.0
	18-30 ปี	45	10.5
	31-45	109	24.2
	46-60 ปี	155	42.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	62	15.5
	ประถมศึกษา	1	45.0
	มัธยมศึกษา	226	35.0
	อนุปริญญา	110	28.0
	ปริญญาตรี	20	5.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	41	10.0
	ต่ำกว่าประถมศึกษา ไม่ได้เรียน	2	0.5
อาชีพ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	5	1.2
	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	11	2.8
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	3	0.7
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	35	8.8
	นักเรียน นักศึกษา	48	12.0
	รับจ้างทั่วไป	52	20.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	1.2
	เกษตรกร	241	27.0
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่ใช้บริการ	งานด้านสาธารณสุข	120	30.0
	งานโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	80	20.0
	งานด้านบริการกฎหมาย	120	30.0
	งานด้านการศึกษา	80	15
	รวม	400	20.0

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	389	97.3	10	2.5	1	0.2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	386	96.5	9	2.2	5	1.3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	388	97.0	11	2.8	1	0.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	381	95.3	13	3.2	6	1.5
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>96.5</b>	<b>11</b>	<b>2.7</b>	<b>3</b>	<b>0.8</b>

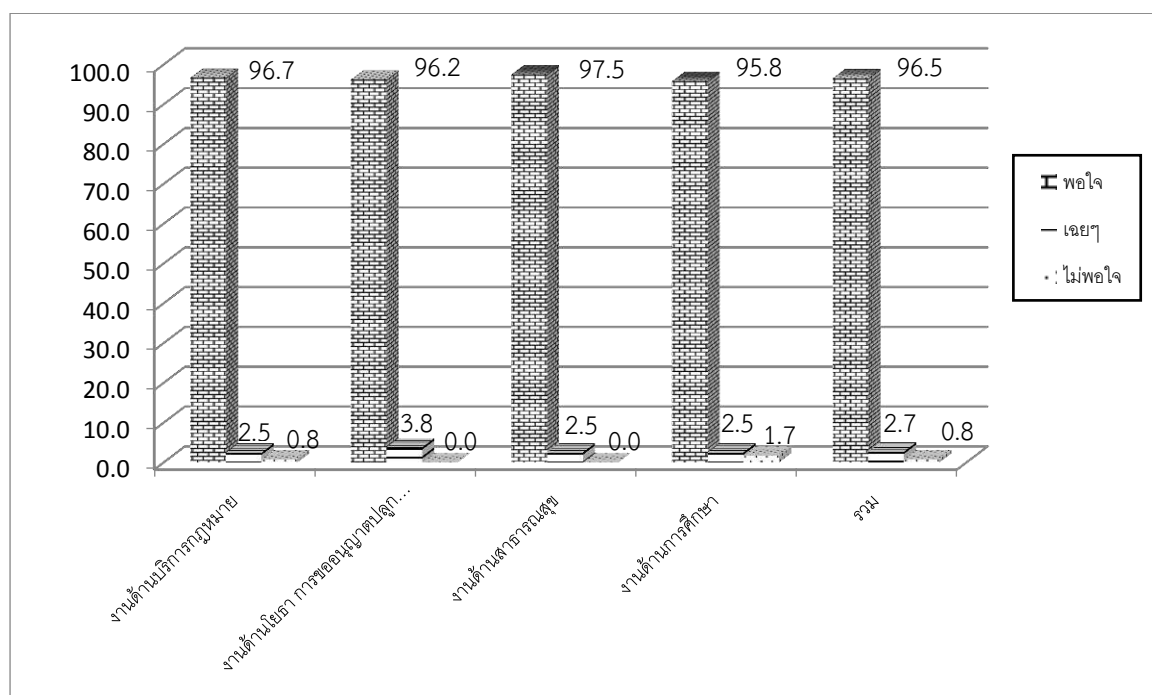


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	116	96.7	10	3	1	0.8
งานงานด้านสาธารณสุข	78	97.5	10	2	0	0.0
งานด้านการศึกษา	115	95.8	10	3	2	1.7
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	77	96.2	10	3	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>96.5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>0.8</b>



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

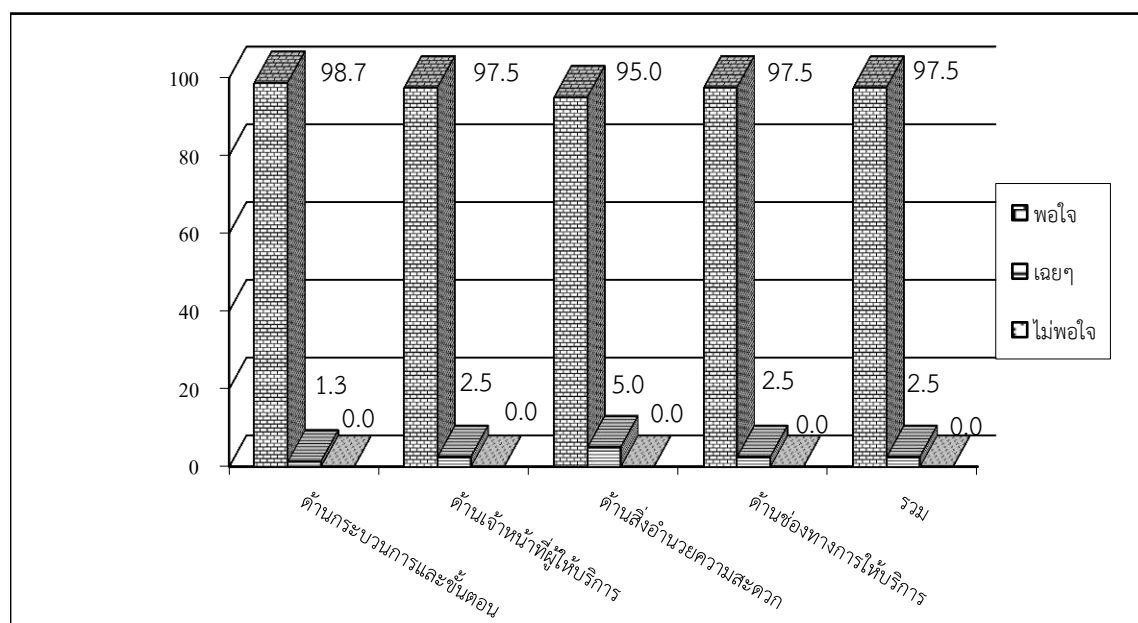
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านสาธารณสุข

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา มีจำนวน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านสาธารณสุข

### 3.1.2 งานด้านสาธารณสุขจำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้จากบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.7</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทางด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ มีจำนวน 2 ข้อเท่ากันคือด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา และความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	75	93.7	5	6.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	72	90.0	6	7.5	2	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>76</b>	<b>95.0</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านช่องทางการให้บริการ

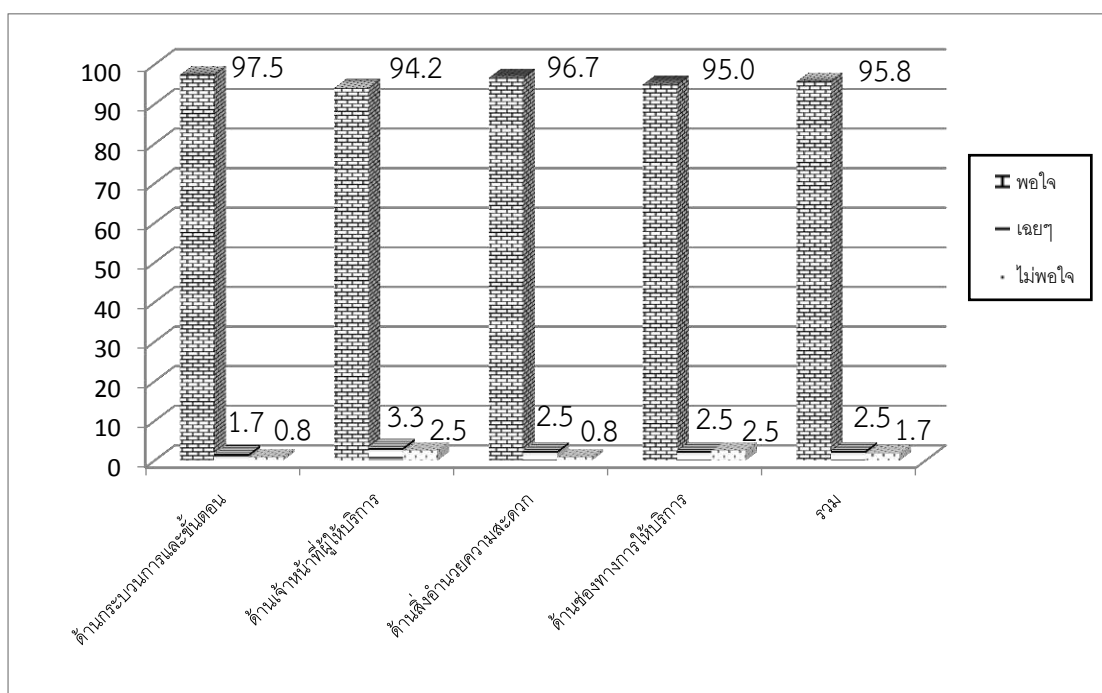
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
รวม	115	95.8	3	2.5	2	1.7



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านการศึกษา

### 3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	113	94.2	4	3.3	3	2.5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มาใช้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 และคุณภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	115	95.8	2	1.7	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	110	91.7	6	5.0	4	3.3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	112	93.3	5	4.2	3	2.5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เป็นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
รวมเฉลี่ย	113	94.2	4	3.3	3	2.5

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านช่องทางการให้บริการ

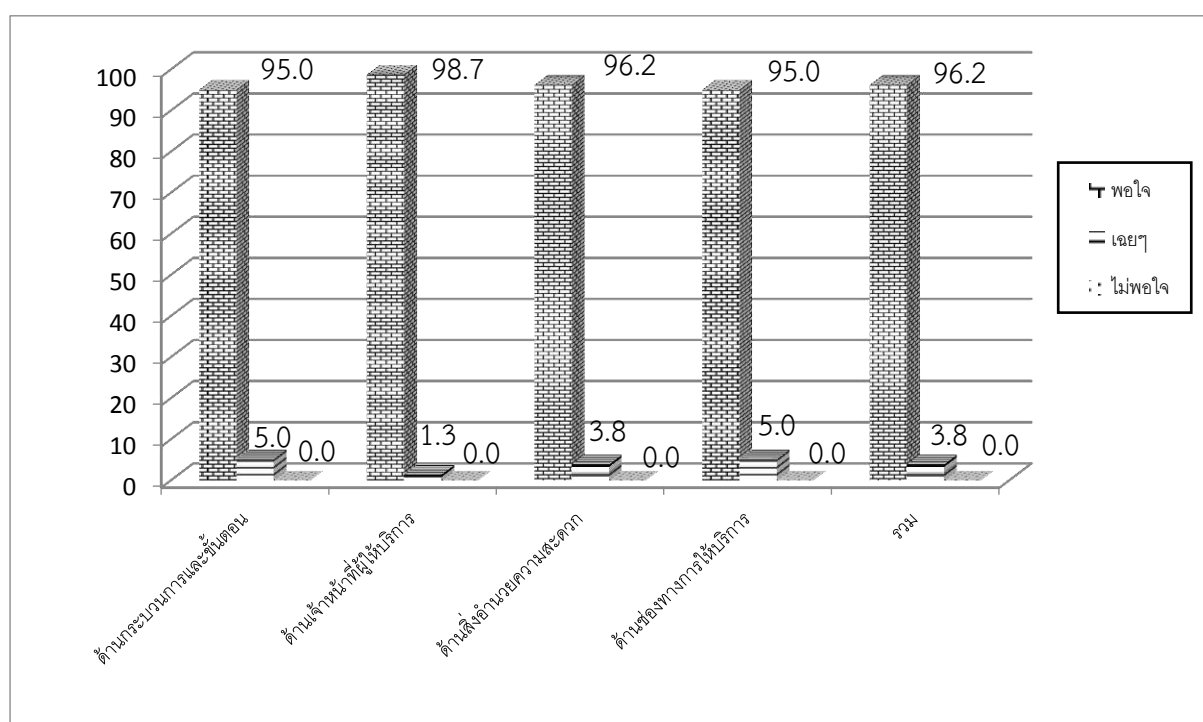
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	112	93.3	3	2.5	5	4.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	116	96.7	3	2.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	3	2.5	3	2.5

### 3.3 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.3.2 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	74	92.5	6	7.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มาใช้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เป็นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.7	1	1.3	0	0.0

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา

การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	93.7	5	6.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านช่องทางการให้บริการ

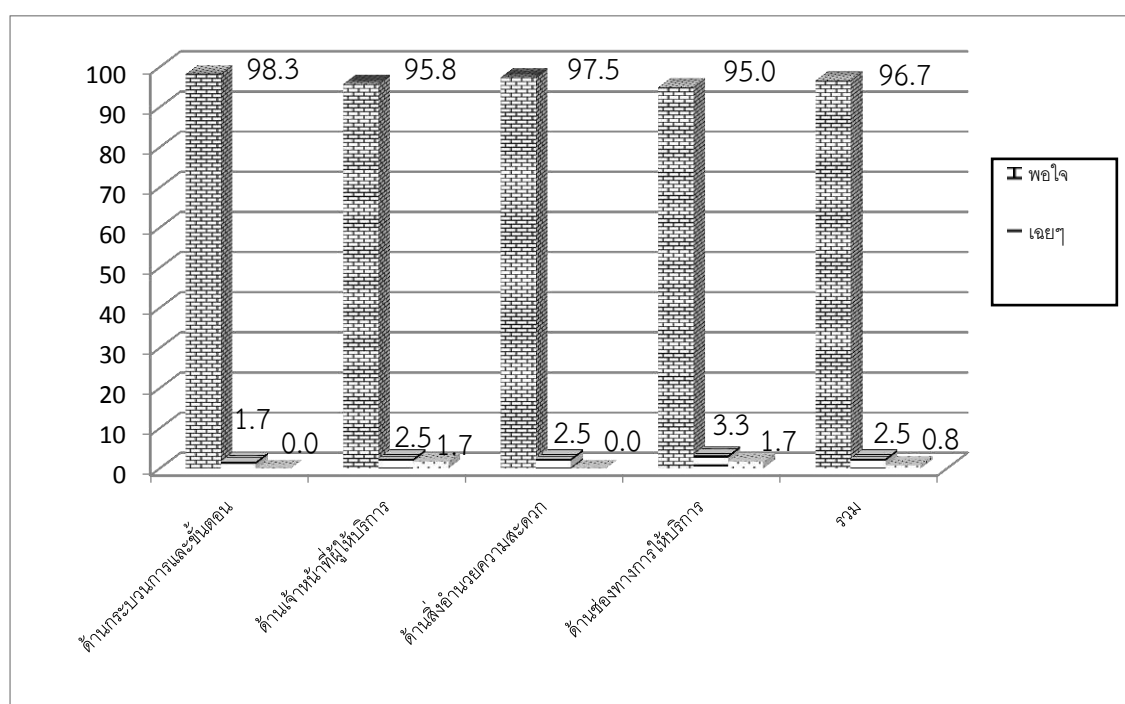
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	73	91.2	1	8.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	79	98.7	7	1.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

### 3.4 งานด้านบริการกฎหมาย

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
<b>รวม</b>	<b>116</b>	<b>96.7</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านบริการกฎหมาย

## 3.4.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>118</b>	<b>98.3</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านบริการ ภูมิหาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการ แต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการภูมิหาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	116	96.7	3	2.5	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาให้	113	94.2	3	2.5	4	3.3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่เป็นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	112	93.3	5	4.2	3	2.5
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	11	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	114	95.0	6	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	117	97.5	2	1.7	1	0.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	111	92.5	6	5.0	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	4	3.3	2	1.7

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรมีการแจ้งเรื่องราวที่ร้องทุกข์เมื่อมีการดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการเพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบข้อมูลและควรดำเนินการให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติถูกต้อง

4.3 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน สร้างสมาชิกเครือข่ายป้องกันและควบคุมโรคต่างๆ

4.4 งานด้านการศึกษา ปรับวิธีการสอนให้เหมาะสมตามสถานการณ์ มีการสื่อสารระหว่างการเรียนรู้ระหว่างครูและผู้ปกครอง



## บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกอง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งอำเภอกอง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชน ที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 12 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนเต็ง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บ รวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ระหว่างวันที่ 1-9 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง โดย วิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่ใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งจาก งานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขงานด้านการศึกษา งานโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง และงานด้านบริการกฎหมาย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 และเพศชาย ร้อยละ 42.5 มีอายุ 46-60 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 45 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 27 รองลงมา คือค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 20 ตามลำดับ

### 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกอง จังหวัดนครราชสีมา

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอกอง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 96.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) ตามลำดับ

### 3. 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านสาธารณสุข

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา มีจำนวน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

#### 3.1.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้จากบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ มีจำนวน 2 ข้อเท่ากันคือด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.5

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0

### 3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

#### 3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

### 3.3 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

#### 3.3.2 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 100.0รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการ เคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

## 3.4 งานด้านบริการกฎหมาย

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

### 3.4.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็งงานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรมีการแจ้งเรื่องราวที่ร้องทุกข์เมื่อมีการดำเนินการหรือไม่ดำเนินการเพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบข้อมูลและควรดำเนินการให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติถูกต้อง

4.3 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน สร้างสมาชิกเครือข่ายป้องกันและควบคุมโรคต่างๆ

4.4 งานด้านการศึกษา ปรับวิธีการสอนให้เหมาะสมตามสถานการณ์ มีการสื่อสารระหว่างการเรียนรู้ระหว่างครูและผู้ปกครอง

## เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน  
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัด  
นครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_ (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_ . (2560), รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_ . (2561), รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_ . (2552). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_ . (2563), รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ (2564), สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ข  
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

