รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

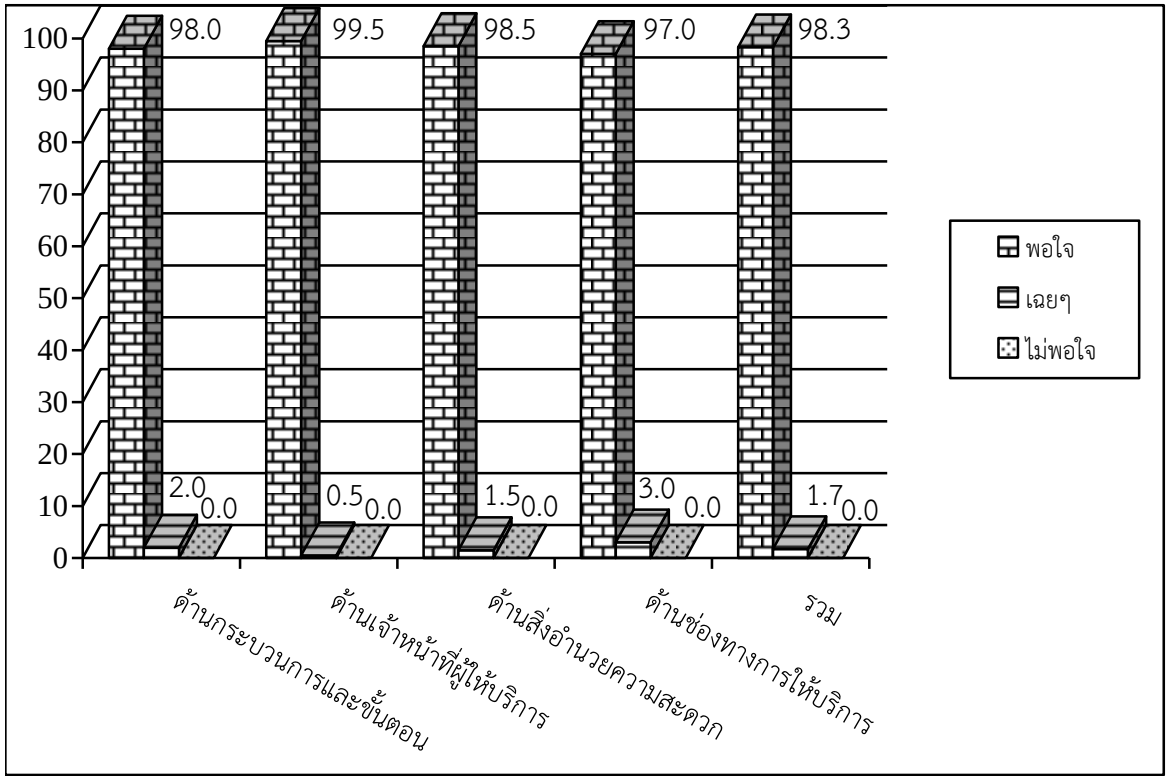
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 14 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2566 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และเพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.3

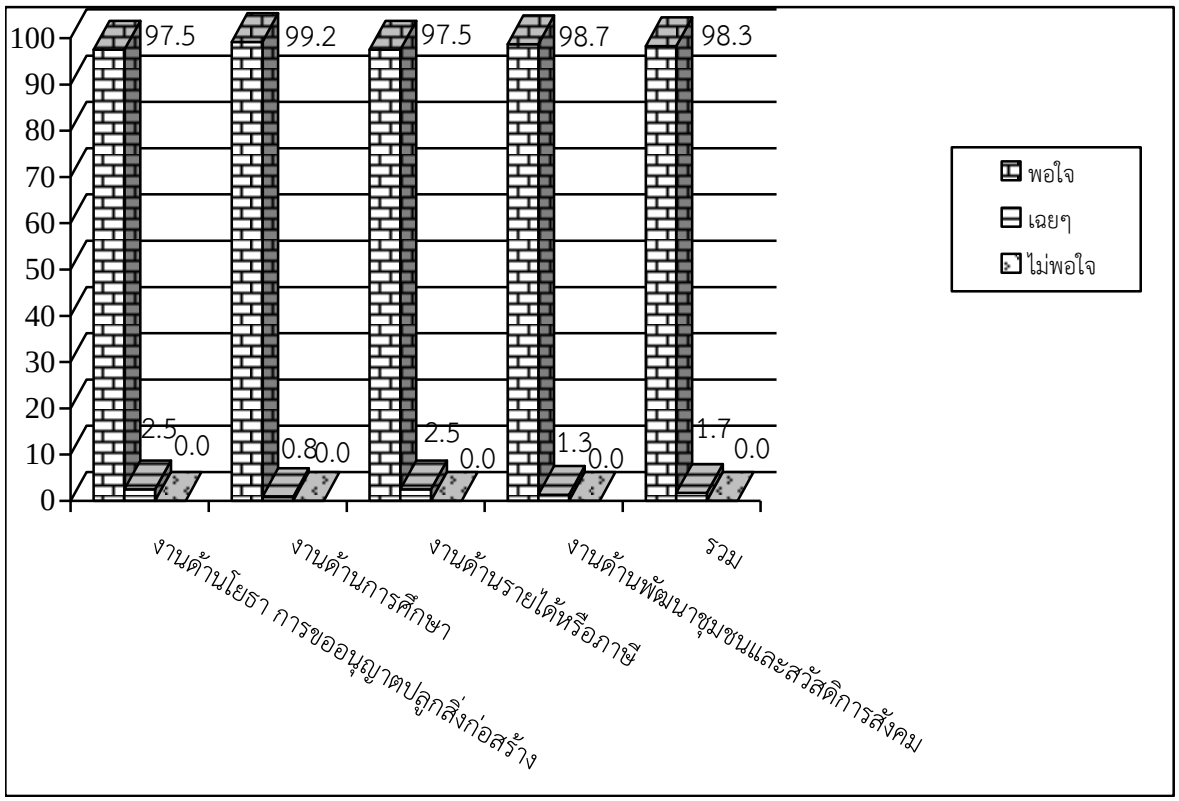
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา **โดยภาพรวมและรายด้าน**

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 99.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 98.7 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

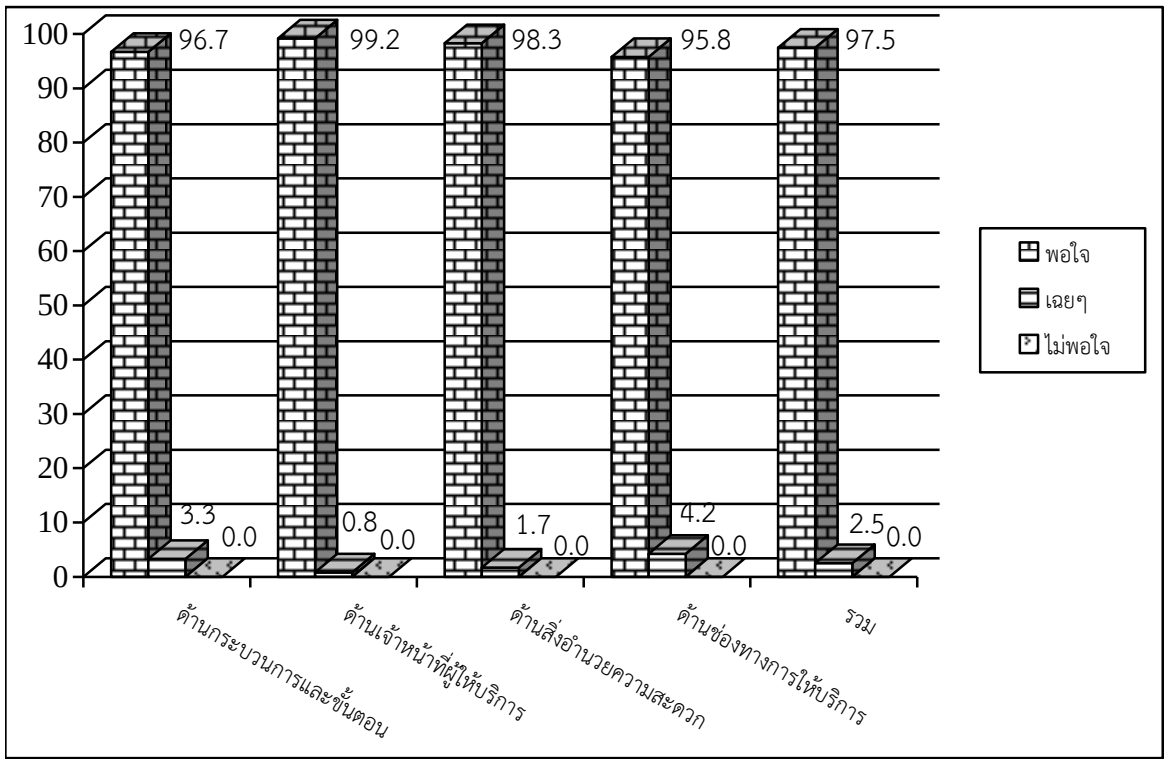


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา **จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

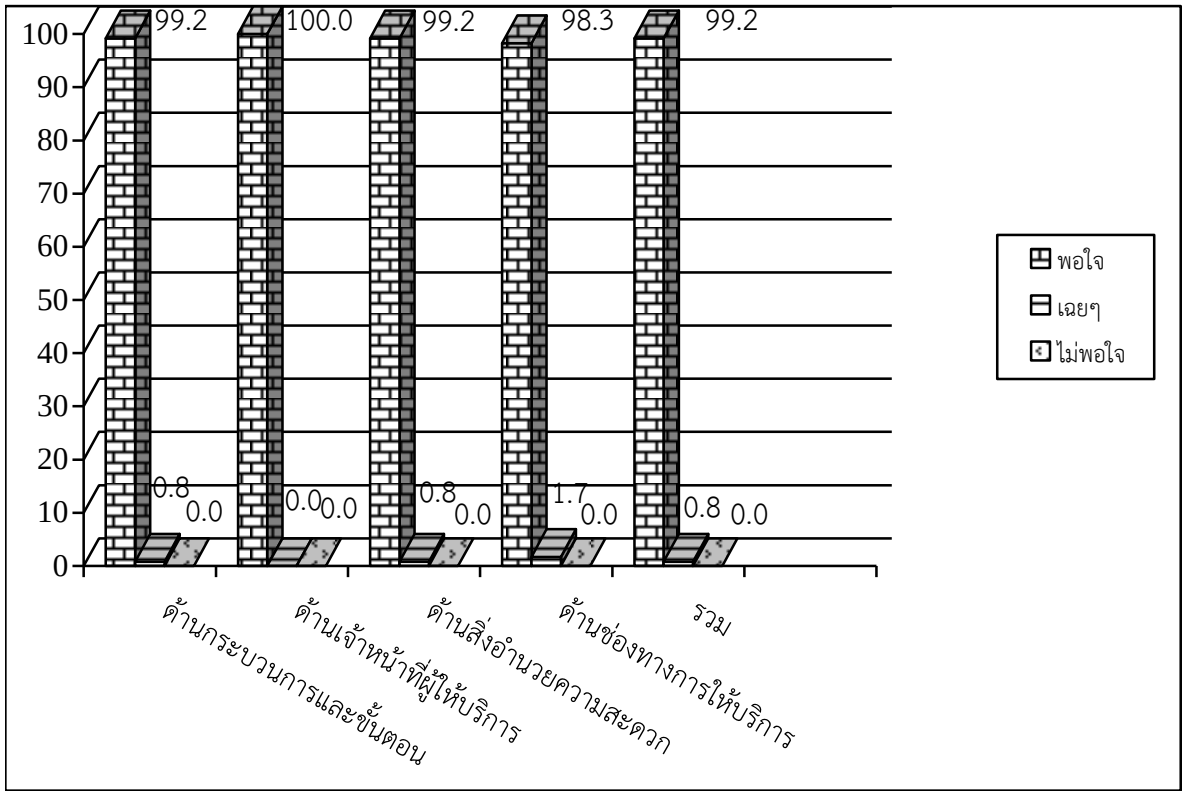
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

3.2 งานด้านการศึกษา

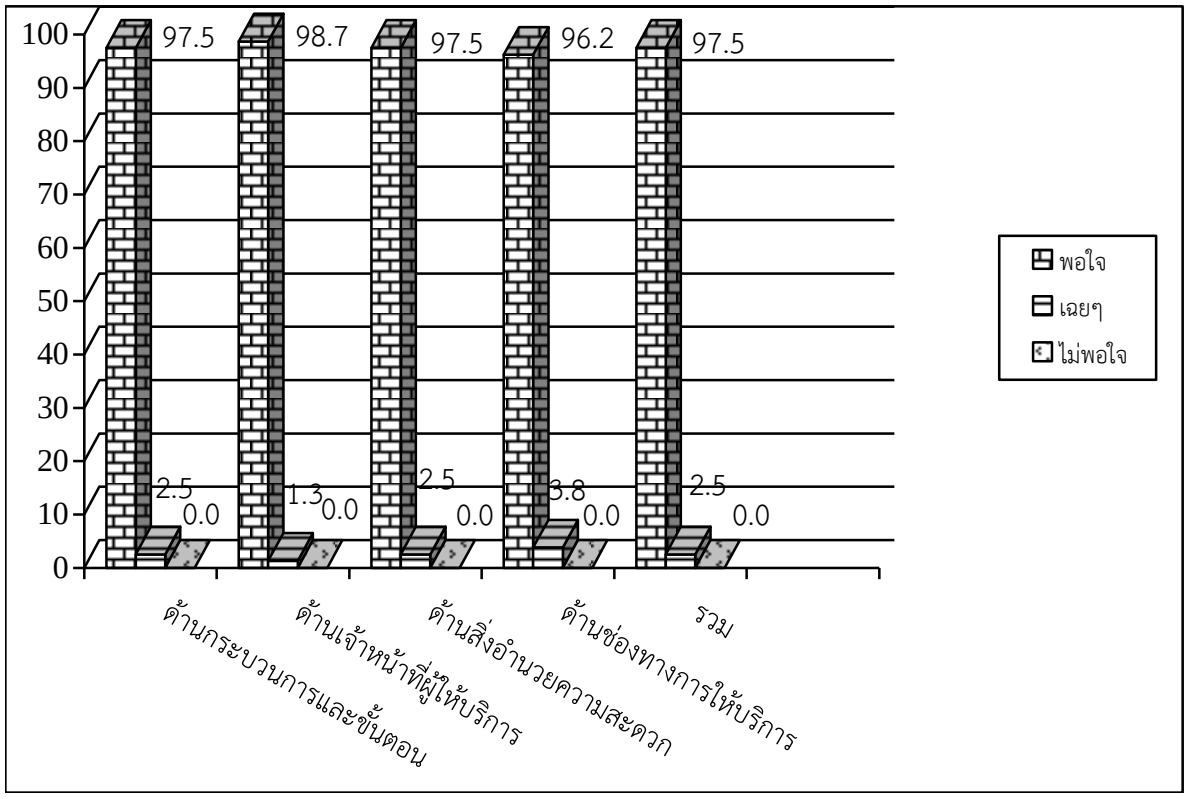
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว **งานด้านการศึกษา**

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

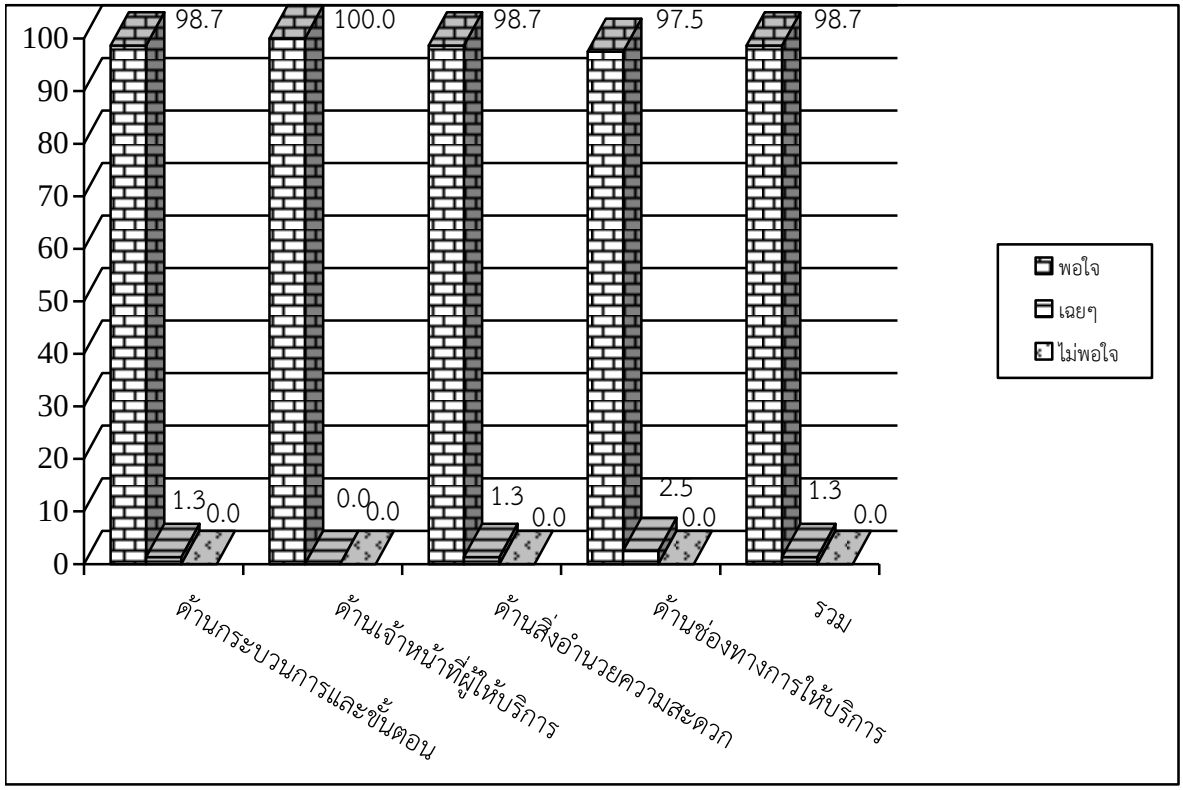
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว **งานด้านรายได้หรือภาษี**

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการปลูกสิ่งก่อสร้าง หรือการจัดอบรมให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่ประชาชนได้ทราบทั่วถึง เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องค่าใช้จ่าย ความเหมาะสมของพื้นที่ ความถูกต้องของระเบียบกฎเกณฑ์

4.2 งานด้านการศึกษา ควรปรับปรุงพัฒนาศูนย์เด็กก่อนวัยเรียนด้านสุขอนามัย ทั้งห้องเรียนและสนามเด็กเล่นให้สะอาดปลอดภัย เพื่อพร้อมแก่การสร้างทักษะและเพิ่มพัฒนาการที่เหมาะสมให้กับเด็กๆ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรประชาสัมพันธ์และการออกวิธีการบริหารจัดเก็บรายได้และภาษีและงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรพัฒนาระบบการจัดการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการให้ดำเนินการผ่านบัญชีธนาคารให้ได้ทั้งหมด 100% หรือตามความเหมาะสมของประชาชนของหมู่บ้านนั้นๆ

คำนำ

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		**ก**
คำนำ		**ฌ**
สารบัญ		**ญ**
สารบัญตาราง		**ฏ**
สารบัญแผนภูมิ		**ฑ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาของการประเมิน	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
	ขอบเขตของการประเมิน	3
	ระยะเวลาในการประเมิน	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	**สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว**	**4**
	ด้านกายภาพ	4
	ด้านการเมือง/การปกครอง	5
	ประชากร	6
	สภาพทางสังคม	8
	ระบบบริการขั้นพื้นฐาน	12
	ระบบเศรษฐกิจ	12
	ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	13
	ทรัพยากรธรรมชาติ	15
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการประเมินผล**	**16**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	17
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
	การวิเคราะห์ข้อมูล	18

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการประเมิน**	**19**
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	19
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	21
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ	23
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	43
บทที่ 5	**สรุปผลการประเมิน**	**44**
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	44
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	44
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ	45
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	49
เอกสารอ้างอิง		**50**
ภาคผนวก		**51**
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
	ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	55
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน		**57**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว	17
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน	20
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	21
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ	22
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน	23
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	24
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	25
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	26
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	27
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน	28
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน	29
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	30
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	31
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน	33
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน	34
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	36
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	37
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน	38
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน	39
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	42

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	22
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	23
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา.....	28
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี.....	33
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	38

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่างๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้มากที่สุด

ตำบลหลุมข้าวเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอโนนสูง อยู่ห่างจากอำเภอโนนสูง ประมาณ 19 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ 4 ตำบล สภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว พื้นที่ของตำบลหลุมข้าวมีเนื้อที่โดยประมาณ 100.22 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 82,838 ไร่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 10,445 คน แยกเป็นชาย 5,061 คน หญิง 5,384 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย 103.70 คน/ตารางกิโลเมตร และจำนวนครัวเรือน 2,619 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณ ร้อยละ 90 ของประชากรทั้งหมด เพราะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีลำน้ำ (ลำคลอง) ไหลผ่าน เหมาะแก่การปลูกข้าว ที่ดินส่วนใหญ่เหมาะแก่การเพาะปลูก อาชีพส่วนใหญ่ของประชากรจึงเป็นการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตที่สร้างรายได้หลัก ได้แก่ ข้าว นอกจากนั้นยังประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว การจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 5) กองส่งเสริมการเกษตร 6) กองสวัสดิการสังคม และ7) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานหน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

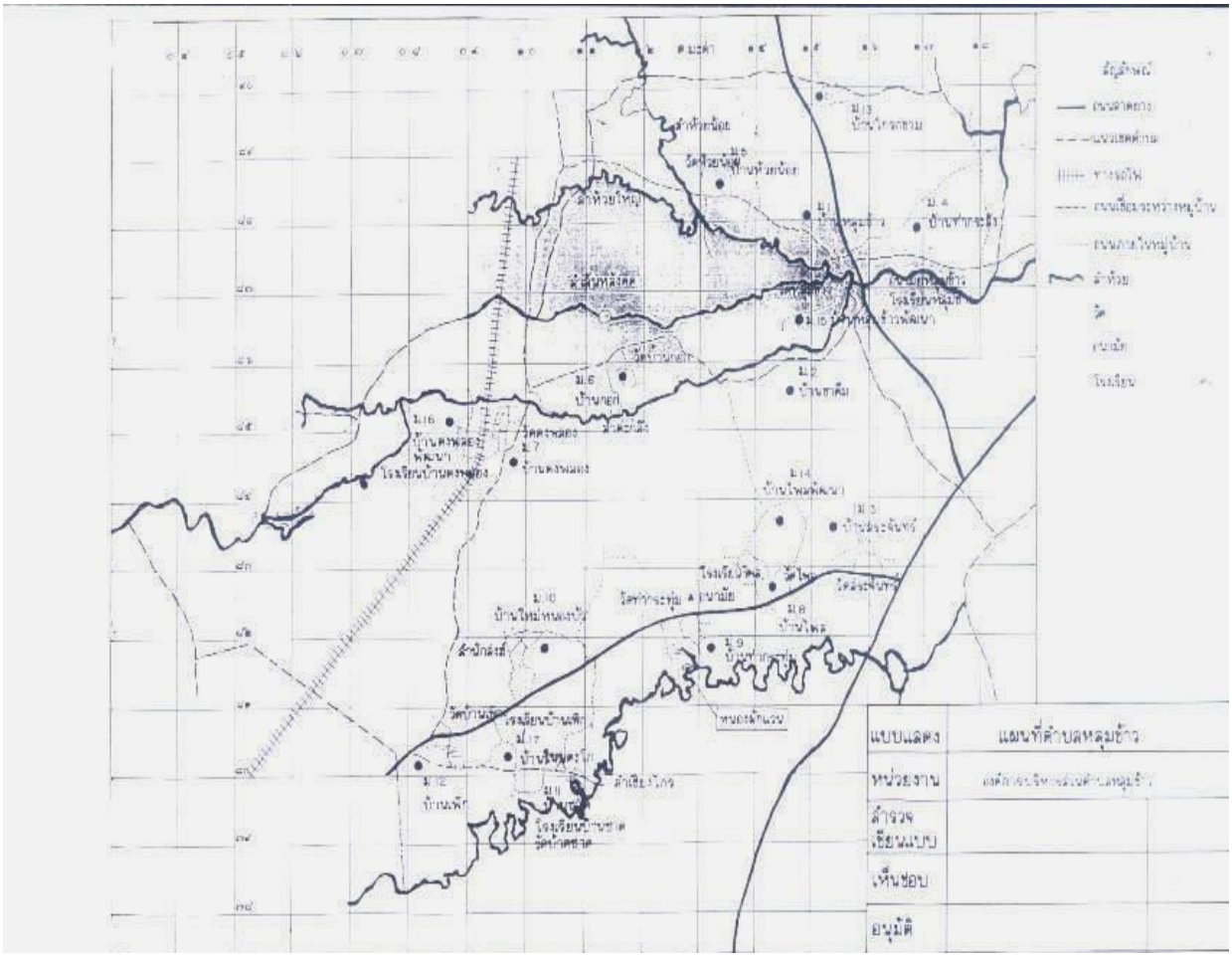
ด้านกายภาพ

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลหลุมข้าวเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอโนนสูง อยู่ห่างจากอำเภอโนนสูง ประมาณ 19 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ 4 ตำบล ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	เขตตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	เขตตำบลดอนชมพู อำเภอโนนสูง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เขตตำบลธารปราสาท อำเภอโนนสูง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	เขตตำบลลำคอหงส์ อำเภอโนนสูง

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว



2. ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื่น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 - 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตตำบลหลุมข้าวไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

4. ลักษณะของดิน

ลักษณะพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวเป็นที่ราบลุ่ม พื้นดินค่อนข้างอุดมสมบูรณ์เหมาะสมสำหรับทำการเกษตร ลักษณะดินเป็นดินเหนียวปนทราย ระบายน้ำได้ดี ความอุดมสมบูรณ์ปานกลางเหมาะแก่การปลูกข้าว ไม้ผล ไม้ยืนต้น

5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

1) แหล่งน้ำตามธรรมชาติ
   - ลำน้ำ, ลำห้วย จำนวน 5 สาย
   - บึง จำนวน 3 แห่ง
   - สระน้ำ จำนวน 41 แห่ง
2) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น
   - ฝาย จำนวน 5 แห่ง
   - บ่อน้ำตื้น จำนวน 14 แห่ง
   - ประปา จำนวน 11 แห่ง

6. ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ในเขตตำบลหลุมข้าวไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครองเนื้อที่

พื้นที่ของตำบลหลุมข้าวมีเนื้อที่โดยประมาณ 100.22 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 82,838 ไร่ จำแนกพื้นที่ในเขตตำบลออกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหลุมข้าว จำนวน 4,000 ไร่
หมู่ที่ 2 บ้านขาคีม จำนวน 4,250 ไร่

หมู่ที่ 3	บ้านสระจันทร์	จำนวน 3,800	ไร่
หมู่ที่ 4	บ้านท่ากระสัง	จำนวน 3,450	ไร่
หมู่ที่ 5	บ้านห้วยน้อย	จำนวน 3,800	ไร่
หมู่ที่ 6	บ้านกอก	จำนวน 3,700	ไร่
หมู่ที่ 7	บ้านดงพลอง	จำนวน 4,100	ไร่
หมู่ที่ 8	บ้านไพล	จำนวน 3,509	ไร่
หมู่ที่ 9	บ้านท่ากระทุ่ม	จำนวน 5,800	ไร่
หมู่ที่ 10	บ้านใหม่หนองบัว	จำนวน 3,000	ไร่
หมู่ที่ 11	บ้านซาด	จำนวน 1,800	ไร่
หมู่ที่ 12	บ้านเพิก	จำนวน 9,870	ไร่
หมู่ที่ 13	บ้านโกรกขาม	จำนวน 1,220	ไร่
หมู่ที่ 14	บ้านไพลพัฒนา	จำนวน 3,509	ไร่
หมู่ที่ 15	บ้านหลุมข้าวพัฒนา	จำนวน 2,700	ไร่
หมู่ที่ 16	บ้านดงพลองพัฒนา	จำนวน 2,800	ไร่
หมู่ที่ 17	บ้านโนนตะโก	จำนวน 1,330	ไร่

2. การเลือกตั้ง

ประชาชนในเขตตำบลหลุมข้าวส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเดือนกันยายน พ.ศ. 2559)

- บุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 15 ปี ชาย 4,113 คน หญิง 4,440 คน รวม 8,553 คน
- บุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี ชาย 3,927 คน หญิง 4,232 คน รวม 8,159 คน
- บุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 20 ปี ชาย 3,796 คน หญิง 4074 คน รวม 7,870 คน

***ข้อมูล ณ วันที่ 17 ตุลาคม 2559

ปัจจุบันนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกมาจากคำสั่ง คสช. และปัจจุบันยังไม่มีการเลือกตั้ง

ประชากร

1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น	10,445.00	คน
แยกเป็นชาย	5,061.00	คน
แยกเป็นหญิง	5,384.00	คน
ความหนาแน่นเฉลี่ย	103.70	คน / ตารางกิโลเมตร

ตารางแสดงจำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลหลุมข้าว

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (รวม)	จำนวนประชากร		จำนวนครัวเรือน
			ชาย	หญิง	
1	บ้านหลุมข้าว	1,201	551	650	319
2	บ้านขาคีม	308	155	153	73
2	บ้านสระจันทร์	437	206	231	121
4	บ้านท่ากระสัง	677	350	327	175
5	บ้านห้วยน้อย	289	145	144	72
6	บ้านกอก	178	96	82	48
7	บ้านดงพลอง	1,093	505	588	305
8	บ้านไพล	676	322	354	178
9	บ้านท่ากระทุ่ม	922	436	486	236
10	บ้านใหม่หนองบัว	696	324	372	172
11	บ้านซาด	908	463	445	194
12	บ้านเพิก	1,126	563	563	280
13	บ้านโกรกขาม	208	101	107	46
14	บ้านไพลพัฒนา	476	223	253	122
15	บ้านหลุมข้าวพัฒนา	363	197	166	92
16	บ้านดงพลองพัฒนา	402	185	217	81
17	บ้านโนนตะโก	485	239	246	105
รวม 17 หมู่บ้าน		**10,445**	**5,061**	**5,384**	**2,619**

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอโนนสูง , พฤษภาคม 2562

2. ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ปี 2562 ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนในวันสำรวจ

ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562

จังหวัดนครราชสีมา อำเภอโนนสูง

ตำบลหลุมข้าว

สรุปประชากรที่อาศัยอยู่จริง ณ วันสำรวจ

มีครัวเรือนทั้งหมด 2,218 ครัวเรือน

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง ทั้งหมด 8,009 คน

เพศชาย 3,797 คน เพศหญิง 4,212 คน

จำแนกตามช่วงอายุในข้อมูล จปฐ.

ช่วงอายุ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	%	คน	%	คน	%
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	15	0.4	21	0.5	36	0.45
1 ปีเต็ม - 2 ปี	75	1.98	54	1.28	129	1.61
3 ปีเต็ม - 5 ปี	135	3.56	159	3.77	294	3.67
6 ปีเต็ม - 11 ปี	325	8.56	313	7.43	638	7.97
12 ปีเต็ม - 14 ปี	179	4.71	170	4.04	349	4.36
15 ปีเต็ม - 17 ปี	166	4.37	198	4.7	364	4.54
18 ปีเต็ม - 25 ปี	430	11.32	464	11.02	894	11.16
26 ปีเต็ม - 49 ปี	1,248	32.87	1,283	30.46	2,531	31.6
50 ปีเต็ม - 60 ปีเต็ม	600	15.8	665	15.79	1,265	15.79
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	624	16.43	885	21.01	1,509	18.84
รวม	**3,797**	**100**	**4,212**	**100**	**8,009**	**100**

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว มีทั้งสิ้น 5 แห่ง ประกอบด้วย

1) โรงเรียนบ้านหลุมข้าว(ขยายโอกาสถึง ม.3) ตั้งอยู่ที่บ้านหลุมข้าว หมู่ที่ 1 ตำบลหลุมข้าว ประกอบด้วยบุคลากรทางการศึกษา คือ

- ครู, อาจารย์ จำนวน 18 คน
- ครูอัตราจ้าง จำนวน 1 คน
- นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 107 คน
- นักเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 198 คน
- นักเรียนระดับอนุบาล จำนวน 77 คน
- ครูพี่เลี้ยงเด็กพิการ จำนวน 1 คน
- พนักงานราชการ จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1 คน
- นักการภารโรง จำนวน 1 คน

2) โรงเรียนบ้านดงพลอง (ขยายโอกาสถึง ม.3) ตั้งอยู่ที่บ้านดงพลองพัฒนา หมู่ที่ 16 ตำบลหลุมข้าว ประกอบด้วยบุคลากรทางการศึกษา คือ

- ครู, อาจารย์ จำนวน 8 คน
- ครูอัตราจ้าง,ครูธุรการ จำนวน - คน
- ครูพี่เลี้ยงเด็ก จำนวน - คน

- นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 84 คน
- นักเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 60 คน
- นักเรียนระดับอนุบาล จำนวน 11 คน
- ครูธุรการ จำนวน 1 คน

3) โรงเรียนบ้านไพล(ไตรมิตรสามัคคี) ตั้งอยู่ที่บ้านท่ากระทุ่ม หมู่ที่ 9 ตำบลหลุมข้าว ประกอบด้วยบุคลากรทางการศึกษา คือ

- ครู, อาจารย์ จำนวน 8 คน
- ครูผู้ทรงคุณค่า จำนวน 1 คน
- ครูอัตราจ้าง จำนวน 2 คน
- นักเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 91 คน
- นักเรียนระดับอนุบาล จำนวน 29 คน
- นักการภารโรง , เจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1 คน

4) โรงเรียนบ้านซาด ตั้งอยู่ที่บ้านซาด หมู่ที่ 11 ตำบลหลุมข้าว ประกอบด้วยบุคลากรทางการศึกษา คือ

- ครู, อาจารย์ จำนวน 3 คน
- ครูอัตราจ้าง จำนวน 2 คน
- ครูอัตราจ้าง จำนวน 2 คน
- นักเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน
- นักเรียนระดับอนุบาล จำนวน 16 คน
- นักการภารโรง จำนวน 1 คน

5) โรงเรียนบ้านเพิก ตั้งอยู่ที่บ้านเพิก หมู่ที่ 12 ตำบลหลุมข้าว ประกอบด้วยบุคลากรทางการศึกษา คือ

- ครู จำนวน 7 คน
- ครูอัตราจ้าง จำนวน - คน
- นักเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 121 คน
- นักเรียนระดับอนุบาล จำนวน 29 คน
- นักการภารโรง จำนวน 1 คน
- ครูธุรการ จำนวน 1 คน
- พี่เลี้ยงเด็ก จำนวน - คน

นอกจากนี้ ยังมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 3 ศูนย์ คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านซาด ตั้งอยู่ที่บ้านซาด หมู่ที่ 11 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลหลุมข้าว ตั้งอยู่ที่บ้านหลุมข้าว หมู่ที่ 1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไพลจตุรมิตร ตั้งอยู่บ้านท่ากระทุ่ม หมู่ 9 ประกอบด้วยบุคลากรทางการศึกษา คือ

- ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 2 คน
- ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 4 คน

หมายเหตุ ข้อมูลจำนวนครู,อาจารย์และนักเรียน ปี 2562

2. สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน 2 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน 17 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100%

3. อาชญากรรม

ข้อมูลด้านอาชญากรรมที่เกิดเหตุในพื้นที่ตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

แบบสรุปคดีอาชญากรรม (ตำบลหลุมข้าว)

ประเภทกลุ่มความผิด	ปี 2560 (1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 60)		ปี 2561 (1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 61)	
	รับแจ้ง	จับกุม	รับแจ้ง	จับกุม
1.คดีอุกฉกรรณ์และสะเทือนขวัญ	-	-	-	-
2.คดีประทุษร้ายต่อร่างกายและเพศ	-	-	1	1
3.คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์	-	-	-	-
4.คดีที่น่าสนใจ	-	-	-	-
5.คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	13	13	3	3
รวม	**13**	**13**	**4**	**4**

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรโนนสูง ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤศจิกายน 2559

สถิติคดีอาญาของอำเภอโนนสูง (สภ.โนนสูง)

(pbar0264) **สถิติคดีอาญาของ สภ.โนนสูง จว.นครราชสีมา ภ.3** หน้าที่ 1

1 มกราคม 2558 - 10 พฤศจิกายน 2559 วันที่ 14 พ.ย. 2559

ประเภทคดี	รับแจ้ง	จับ	จำนวน
1. คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ			
ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา	2	2	2
วางเพลิง	2	2	2
2. คดีชีวิต ร่างกาย และเพศ			
ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา	2	2	2
พยายามฆ่า	5	4	9
ทำร้ายร่างกาย	13	13	17
ข่มขืนกระทำชำเรา	9	8	14
3. คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์			
ลักทรัพย์	20	18	25
วิ่งราวทรัพย์	1	1	1
กรรโชกทรัพย์	1	1	1
ทำให้เสียทรัพย์	3	3	3
4. คดีน่าสนใจ			
โจรกรรม โค-กระบือ	1	0	1
ฉ้อโกง	10	6	12
ยักยอก	2	0	2
5. คดีรัฐเป็นผู้เสียหาย			
อาวุธปืน			
- อาวุธปืนธรรมดา	48	44	49
การพนัน			
- การพนันทั่วไป	184	183	763
- การพนันสลากกินรวบ	42	41	42
ยาเสพติด	424	423	431
6. กลุ่มความผิดอื่นๆ	0	0	0
จำนวนคดีที่เกิด 769 คดี จับได้ 751 คดี		1,376 คน	[97.66%]

4. ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตำบลหลุมข้าว จากที่ทางสถานีตำรวจภูธรโนนสูงได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวทราบนั้นพบว่าในเขตตำบลหลุมข้าว มีผู้ที่จำหน่ายครอบครองเพื่อจำหน่าย จำนวน 2 ราย แต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

แบบสรุปคดียาเสพติด

ข้อหา	ยาเสพติดประเภท 1				ยาเสพติดประเภท 2				ยาเสพติดประเภท 3				ยาเสพติดประเภท 4				รวม
	ปี 2558 1 ม.ค. - ธ.ค. 58		ปี 2559 1 ม.ค. - ธ.ค. 59		ปี 2558 1 ม.ค. - ธ.ค. 58		ปี 2559 1 ม.ค. - ธ.ค. 59		ปี 2558 1 ม.ค. - ธ.ค. 58		ปี 2559 1 ม.ค. - ธ.ค. 59		ปี 2558 1 ม.ค. - ธ.ค. 58		ปี 2559 1 ม.ค. - ธ.ค. 59		
1.ผลิตนำเข้าส่งออก																	
2.จำหน่ายครอบครองเพื่อจำหน่าย	-	-	2														2
3.ครอบครอง																	
4.เสพ																	
5.ใช้อุบายหลอกลวงขู่เข็ญใช้กำลังประทุษร้ายฯ																	
6.ให้ผู้อื่นเสพ																	
7.ยุยงส่งเสริมให้ผู้อื่นเสพ																	
																รวม	2

***** หมายเหตุ** : ปี 2558 ขับรถในขณะเมาสุรา จับ 1 ราย
ปี 2559 กระทำให้เกิดเพลิงไหม้ฯ จับ 1 ราย
ปี 2559 ทำลายเอกสารของทางราชการฯ จับ 1 ราย

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรโนนสูง ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤศจิกายน 2559

5. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวได้ดำเนินการด้านสงคมสังเคราะห์ ดังนี้

1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
5) ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

ระบบบริการขั้นพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว

- ถนน ยธ. (บ้านเพิก-สระจันทร์) เป็นถนนลาดยาง วิ่งผ่านหมู่ที่ 3, 8, 9, 10, 12, 14
- ถนน ทางหลวงชนบท (บ้านเพิก-ขาคีม) เป็นถนนหินคลุก วิ่งผ่านหมู่ที่ 2, 6, 7, 16
- ถนนทางหลวงชนบท(มิตรภาพ-หนองฟาน) เป็นถนนลาดยางวิ่งผ่านหมู่ที่ 1, 4, 13, 15
- ถนน ทางหลวงชนบท (หลุมข้าว-ห้วยน้อย) เป็นถนนลูกรัง-หินคลุก วิ่งผ่านหมู่ที่ 1, 5
- ถนน ทางหลวงชนบท (บ้านมะระ – ต.ดอนชมพู) เป็นถนนลาดยางวิ่งผ่านหมู่ที่ 11, 12, 17

2. การไฟฟ้า

ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลหลุมข้าวมีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้านทั้ง 17 หมู่บ้าน

3. การประปา

-

4. โทรศัพท์

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (ตำบล) จำนวน - แห่ง
- โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 24 แห่ง

5. ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

- ไม่มี

ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 90 ของประชากรทั้งหมด เพราะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีลำน้ำ (ลำคลอง) ไหลผ่าน เหมาะแก่การปลูกข้าว ที่ดินส่วนใหญ่เหมาะแก่การเพาะปลูก อาชีพส่วนใหญ่ของประชากรจึงเป็นการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตที่สร้างรายได้หลัก ได้แก่ ข้าว นอกจากนั้นยังประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

2. การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวไม่มีการประมง

3. การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยง ไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

4. การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
ร้านอาหาร	3	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	-	แห่ง

5. การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในหมู่บ้าน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

6. อุตสาหกรรม

- โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 1 แห่ง
- กิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง

7. การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ปั๊มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 2 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 1 แห่ง
- อุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง
- โรงสี จำนวน 19 แห่ง
- อู่บริการซ่อมรถ จำนวน 11 แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป จำนวน 109 แห่ง
- ร้านเสริมสวย จำนวน 4 แห่ง
- ลานดิน, เก็บของเก่า จำนวน 5 แห่ง
- โกดังเก็บของ จำนวน 1 แห่ง
- บ้านเช่า จำนวน 5 แห่ง

การรวมตัวของประชาชน

- กลุ่มอาชีพ จำนวน 16 กลุ่ม
- กลุ่มกองทุนเงินล้าน จำนวน 17 กลุ่ม
- กลุ่ม อสม. จำนวน 17 กลุ่ม
- กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ จำนวน 17 กองทุน
- กลุ่มออมทรัพย์/สัจจะ จำนวน 17 กองทุน

8. แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 - 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน และประชากรอายุระหว่าง 25 - 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว มีลักษณะทางสังคมเป็นแบบสังคมร่วมสมัย โดยนำเอาศิลปะวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษมาผสมผสานกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ ประชาชนในชุมชนมีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย เป็นสังคมเกษตรกรรมที่สงบสุข ในชุมชนไม่มีความขัดแย้งทั้งทางศาสนาและกฎระเบียบ

1. การนับถือศาสนา

วัดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว มีจำนวน 12 แห่ง ประกอบด้วย

1. วัดหลุมข้าว ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
2. วัดอุดมธัญญาวาส ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
3. วัดป่าชัยมงคล ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
4. วัดสระจันทร์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
5. วัดห้วยน้อย ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

6. วัดกอก ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
7. วัดดงพลอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
8. วัดไพล ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
9. วัดท่ากระทุ่ม ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
10. วัดใหม่หนองบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 10
11. วัดซาด ตั้งอยู่หมู่ที่ 11
12. วัดเพิก ตั้งอยู่หมู่ที่ 12

2. ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือนมกราคม
- รำบวงสรวงย่าโม ประมาณเดือนมีนาคม
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประมาณเดือนพฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนตุลาคม พฤศจิกายน
- งานวันข้าว ประมาณเดือนเมษายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลหลุมข้าวได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 พูดภาษาโคราช

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลหลุมข้าวได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่ ของที่ระลึก

ของที่ระลึก (เกวียนโบราณ)

เสื่อที่ทอจากต้นกก

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และอาศัยน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ลำธารปราสาท ลำเชิงไกร ลำตะกลึง หนองน้ำสาธารณะและอาศัยน้ำฝนในการทำการเกษตร สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

2. ป่าไม้

ในตำบลหลุมข้าวไม่มีป่าไม้

3. ภูเขา

ในเขตตำบลหลุมข้าวไม่มีภูเขา

4. คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ลักษณะพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวเป็นที่ราบลุ่ม พื้นดินค่อนข้างอุดมสมบูรณ์เหมาะสมสำหรับทำการเกษตร ลักษณะดินเป็นดินเหนียวปนทราย ระบายน้ำได้ดี ความอุดมสมบูรณ์ปานกลางเหมาะแก่การปลูกข้าว ไม้ผล ไม้ยืนต้น โดยอาศัยน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ลำธารปราสาท ลำเชิงไกร ลำตะกลึง หนองน้ำสาธารณะและอาศัยน้ำฝนในการทำการเกษตร

บทที่ 3
วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 10,445 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด
e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านมา 14 หมู่บ้าน จากทั้งหมด 17 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มได้ตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 14 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านหลุมข้าว	1,201	45
บ้านสระจันทร์	437	25
บ้านท่ากระสัง	677	30
บ้านห้วยน้อย	289	10
บ้านกอก	178	10
บ้านดงพลอง	1,093	45
บ้านไพล	676	30
บ้านท่ากระทุ่ม	922	40
บ้านใหม่หนองบัว	696	30
บ้านซาด	908	40
บ้านไพลพัฒนา	476	25
บ้านหลุมข้าวพัฒนา	363	20
บ้านดงพลองพัฒนา	402	25
บ้านโนนตะโก	485	25
รวม	**8,803**	**400**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4
ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และเพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.3 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

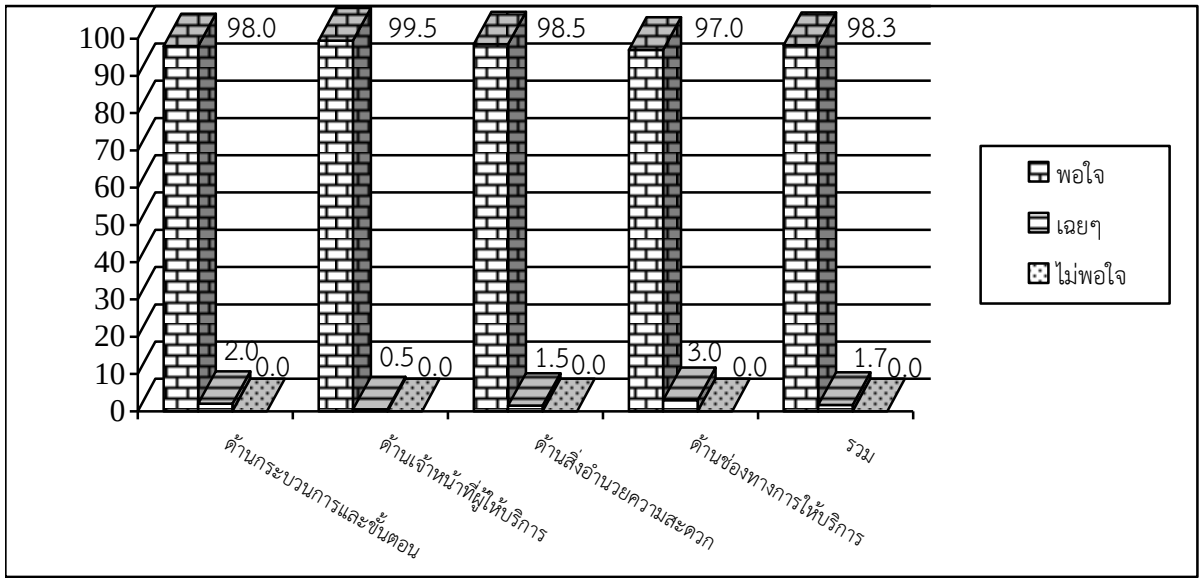
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	177	44.3
	หญิง	223	55.7
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	14	3.5
	18-30 ปี	61	15.2
	31-45 ปี	116	29.0
	46-60 ปี	139	34.8
	61 ปีขึ้นไป	70	17.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	197	49.3
	มัธยมศึกษา	142	35.5
	อนุปริญญา	21	5.2
	ปริญญาตรี	35	8.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.2
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	5.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	6	1.5
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	39	9.7
	นักเรียน นักศึกษา	54	13.5
	รับจ้างทั่วไป	69	17.3
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	2.7
	เกษตรกร	187	46.8
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	120	30.0
	งานด้านการศึกษา	120	20.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	80	20.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	30.0
	รวม	**400**	**100.0**

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	392	98.0	8	2.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	398	99.5	2	0.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	394	98.5	6	1.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	388	97.0	12	3.0	0	0.0
รวม	**393**	**98.3**	**7**	**1.7**	**0**	**0.0**

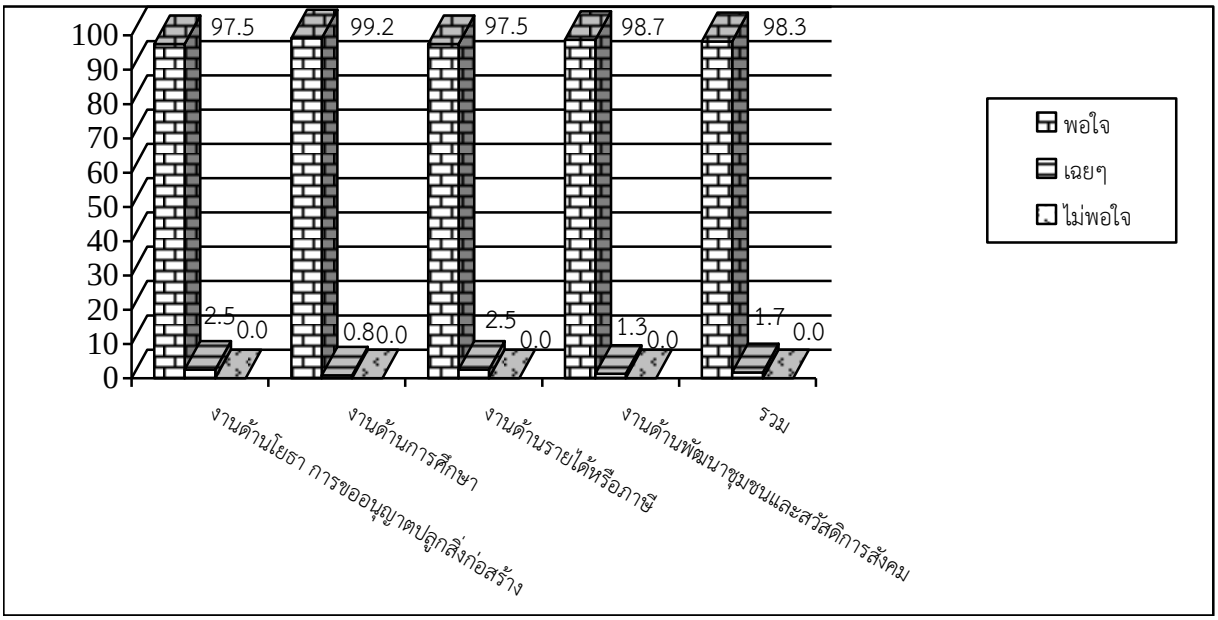


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 99.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 98.7 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	117	97.5	10	3	2.5	0	0.0
งานด้านการศึกษา	119	99.2	10	1	0.8	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	78	97.5	10	2	2.5	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	79	98.7	10	1	1.3	0	0.0
รวม	**393**	**98.3**	**10**	**7**	**1.7**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

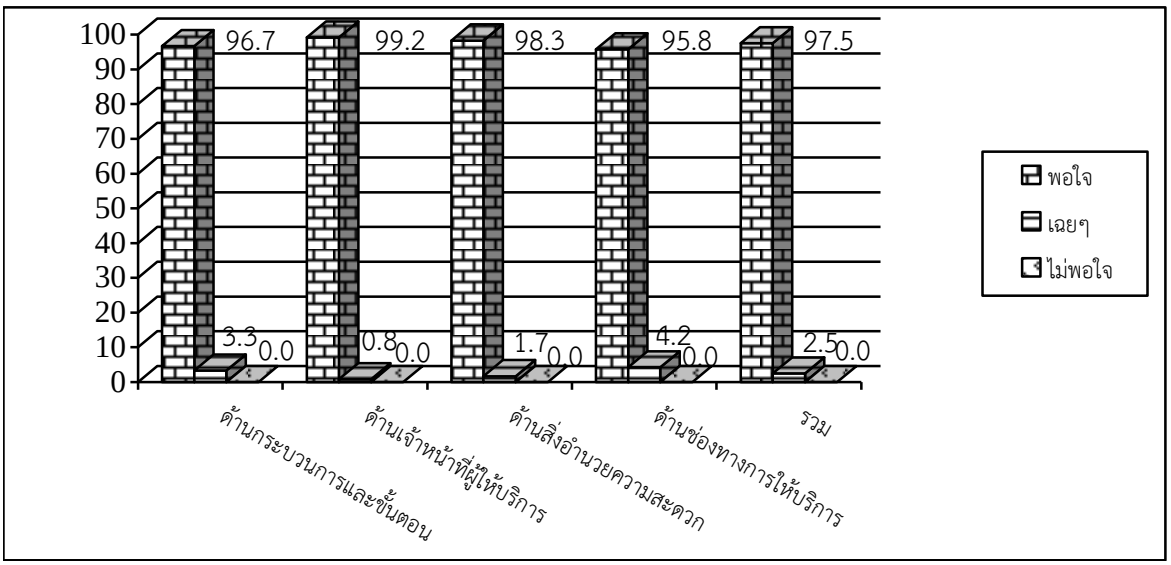
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**117**	**97.5**	**3**	**2.5**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.5 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	114	95.0	6	5.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**116**	**96.7**	**4**	**3.3**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 99.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**119**	**99.2**	**1**	**0.8**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

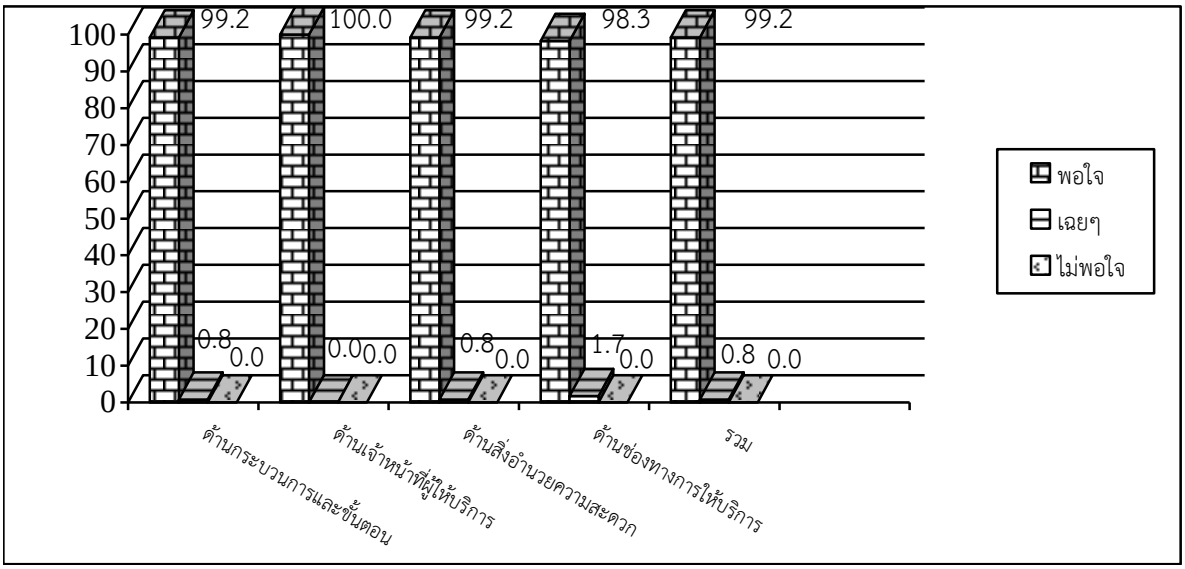
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	113	94.2	7	5.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**115**	**95.8**	**5**	**4.2**	**0**	**0.0**

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	119	99.2	1	0.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**119**	**99.2**	**1**	**0.8**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 99.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	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	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**119**	**99.2**	**1**	**0.8**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 99.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**120**	**100.0**	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	119	99.2	1	0.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**119**	**99.2**	**1**	**0.8**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

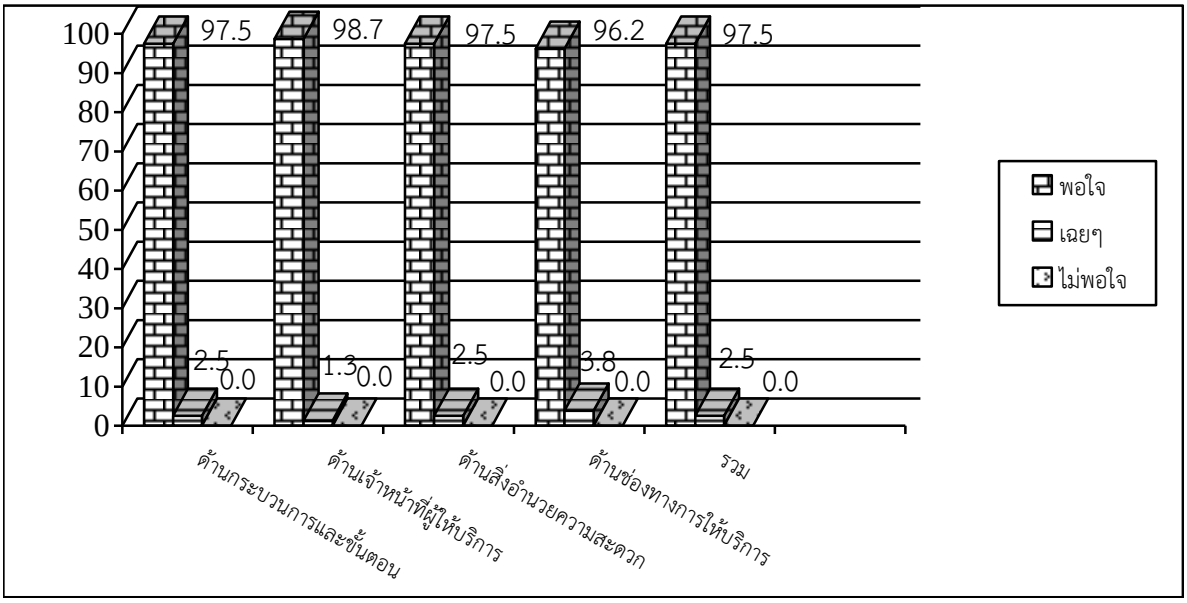
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**118**	**98.3**	**2**	**1.7**	**0**	**0.0**

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**78**	**97.5**	**2**	**2.5**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	80	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**78**	**97.5**	**2**	**2.5**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.7 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี 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 โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.2	3	3.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**78**	**97.5**	**2**	**2.5**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

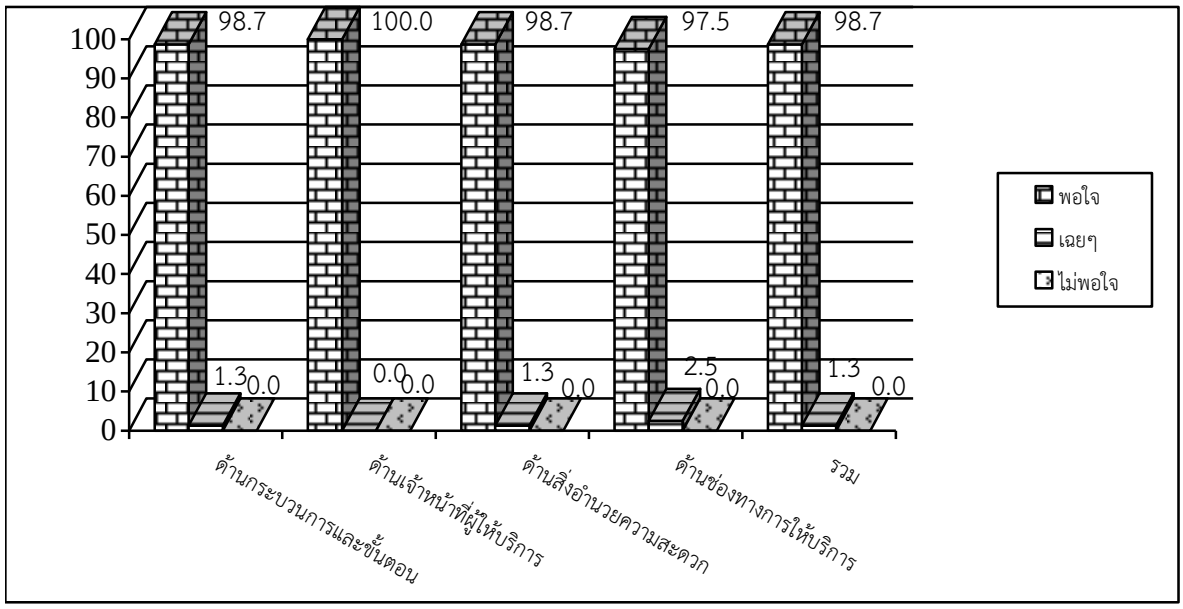
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**77**	**96.2**	**3**	**3.8**	**0**	**0.0**

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**79**	**98.7**	**1**	**1.3**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.7 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**79**	**98.7**	**1**	**1.3**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.7 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	80	100.0	0	0.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**79**	**98.7**	**1**	**1.3**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**78**	**97.5**	**2**	**2.5**	**0**	**0.0**

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการปลูกสิ่งก่อสร้าง หรือการจัดอบรมให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่ประชาชนได้ทราบทั่วถึง เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องค่าใช้จ่าย ความเหมาะสมของพื้นที่ ความถูกต้องของระเบียบกฎเกณฑ์

4.2 งานด้านการศึกษา ควรปรับปรุงพัฒนาศูนย์เด็กก่อนวัยเรียนด้านสุขอนามัย ทั้งห้องเรียนและสนามเด็กเล่นให้สะอาดปลอดภัย เพื่อพร้อมแก่การสร้างทักษะและเพิ่มพัฒนาการที่เหมาะสมให้กับเด็กๆ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรประชาสัมพันธ์และการออกวิธีการบริหารจัดเก็บรายได้และภาษีและงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรพัฒนาระบบการจัดการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการให้ดำเนินการผ่านบัญชีธนาคารให้ได้ทั้งหมด 100% หรือตามความเหมาะสมของประชาชนของหมู่บ้านนั้นๆ

บทที่ 5
สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 14 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2566 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และเพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 99.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 98.7 (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.5 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 99.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความ

เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 99.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 99.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ

คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.7 และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.7 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย

บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.7 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการปลูกสิ่งก่อสร้าง หรือการจัดอบรมให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่ประชาชนได้ทราบทั่วถึงเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องค่าใช้จ่าย ความเหมาะสมของพื้นที่ ความถูกต้องของระเบียบกฎเกณฑ์

4.2 งานด้านการศึกษา ควรปรับปรุงพัฒนาศูนย์เด็กก่อนวัยเรียนด้านสุขอนามัย ทั้งห้องเรียนและสนามเด็กเล่นให้สะอาดปลอดภัย เพื่อพร้อมแก่การสร้างทักษะและเพิ่มพัฒนาการที่เหมาะสมให้กับเด็กๆ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรประชาสัมพันธ์และการออกวิธีการบริหารจัดเก็บรายได้และภาษีและงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรพัฒนาระบบการจัดการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการให้ดำเนินการผ่านบัญชีธนาคารให้ได้ทั้งหมด 100% หรือตามความเหมาะสมของประชาชนของหมู่บ้านนั้นๆ

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2562). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา

_____. (2563). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา

_____. (2564). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา

_____. (2565). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว. (2566). **สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา.** นครราชสีมา.

อรทัย ก๊กผล. (2547). **Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.

Taro Yamane. (1970). **Elementary Sampling Theory**. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สถานที่สำรวจ ..... วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

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

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ 1. ☐ ต่ำกว่า 18 ปี 2. ☐ 18-30 ปี
   3. ☐ 31-45 ปี 4. ☐ 46-60 ปี 5. ☐ 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
   1. ☐ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน 2. ☐ ประถมศึกษา
   3. ☐ มัธยมศึกษา 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
   5. ☐ ปริญญาตรี 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
   3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ
   5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
   7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร/ประมง
   9. ☐ ว่างงาน 10.☐ 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 ☹
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....