



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โทร/โทรสาร ๐-๕๕๔๗-๕๕๑๔

ที่ นม ๕๑๔๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ได้ดำเนินการให้ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อนำมาข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยองค์กรหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง นั้น

บัดนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ พร้อมทั้งส่งผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ในด้านความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านสาธารณสุข ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

๑. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๕.๘ แยกเป็นรายด้านดังนี้

- ๑.๑ ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๙๖.๗
- ๑.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๙๔.๑
- ๑.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 - มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๙๖.๗
- ๑.๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๙๔.๑

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๕.๐ แยกเป็นรายด้านดังนี้

- ๑.๑ ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๙๗.๕
- ๑.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๙๕.๐
- ๑.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 - มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๙๕.๐
- ๑.๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๙๓.๘

๓. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔๕.๒ แยกเป็นรายด้านดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๔๕.๘

๓.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๔๕.๘

๓.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๔๔.๒

๓.๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

- มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๔๕.๐

๔. งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔๕.๐ แยกเป็นรายด้านดังนี้

๔.๑ ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๔๕.๐

๔.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๔๖.๒

๔.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๔๓.๗

๔.๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

- มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ไม่เกินร้อยละ ๔๓.๗

จากผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับ คดีเป็นร้อยละ ๔๕.๘

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ดังนี้

๑. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่ามีการเสนอให้มีการฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้าให้กับสุนัขและแมวเพิ่มมากขึ้น

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนไม่มีข้อเสนอแนะ/ปัญหา

๓. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้มีรถเก็บขยะ เนื่องจากปัญหาขยะล้น และส่งกลิ่นเหม็น

๔. งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนเสนอแนะให้มีสนามกีฬาในการเล่นกีฬา ฟุตบอล และอาคารเอนกประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางจุมพิต คุณล้าน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

- เห็นควรแจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนทราบ



(นางสาวแสงเดือน เพ็ชรราม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

- ทราบ



(นายสุบิน บุญรุ่ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด



รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2568

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

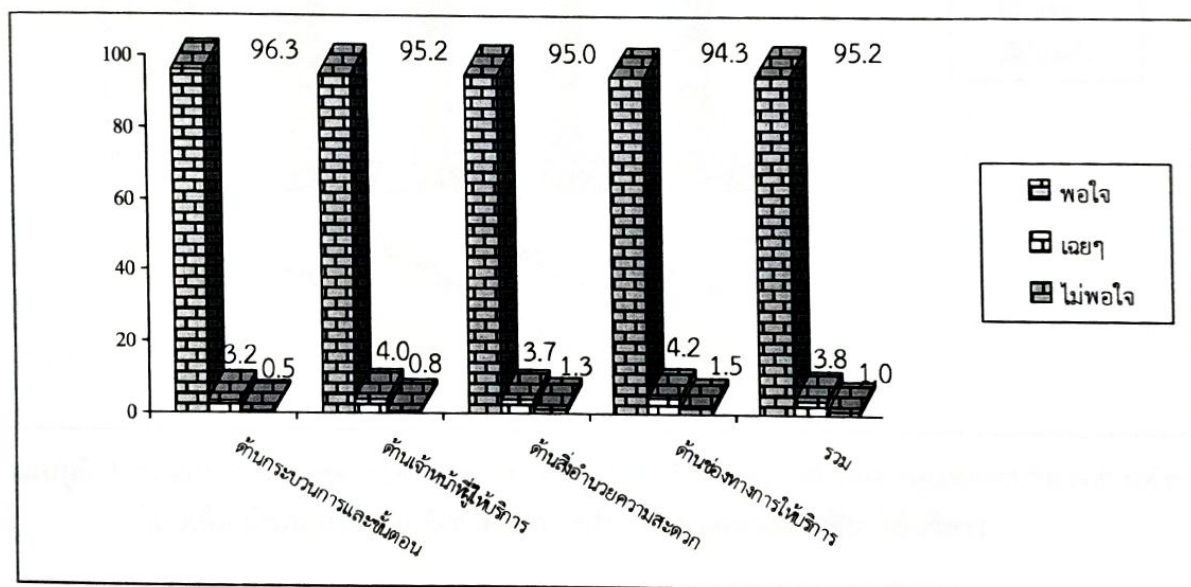
ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 374 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ระหว่างวันที่ 25-26 สิงหาคม 2568 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 32.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 46.0 รองลงมาคือระดับ มัธยมศึกษา ร้อยละ 41.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 22.5

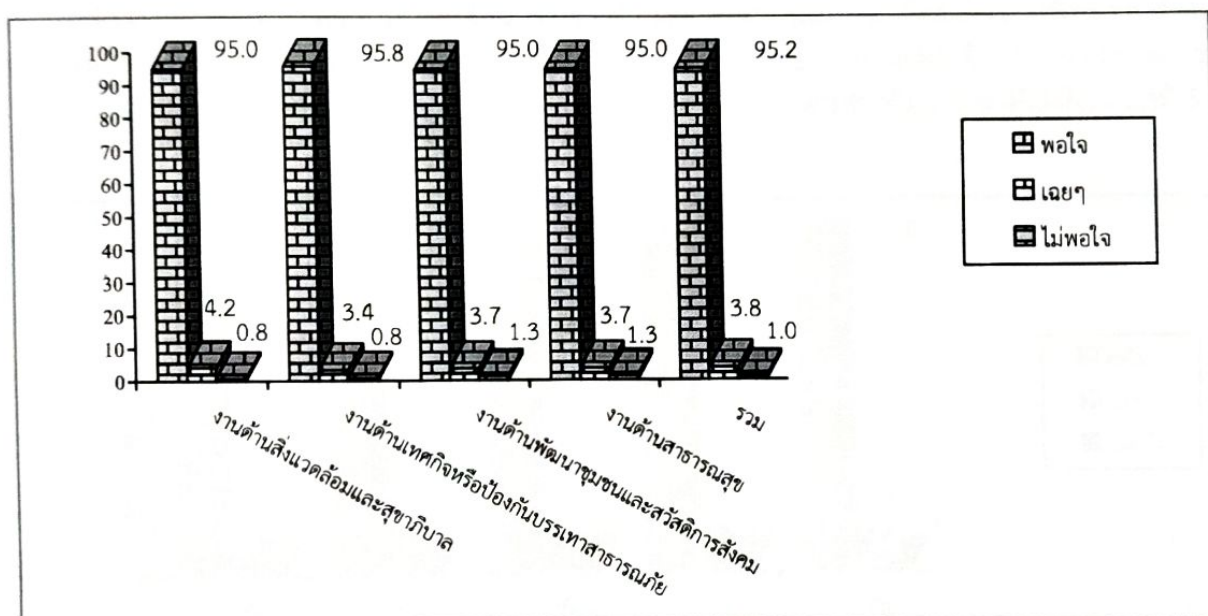
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

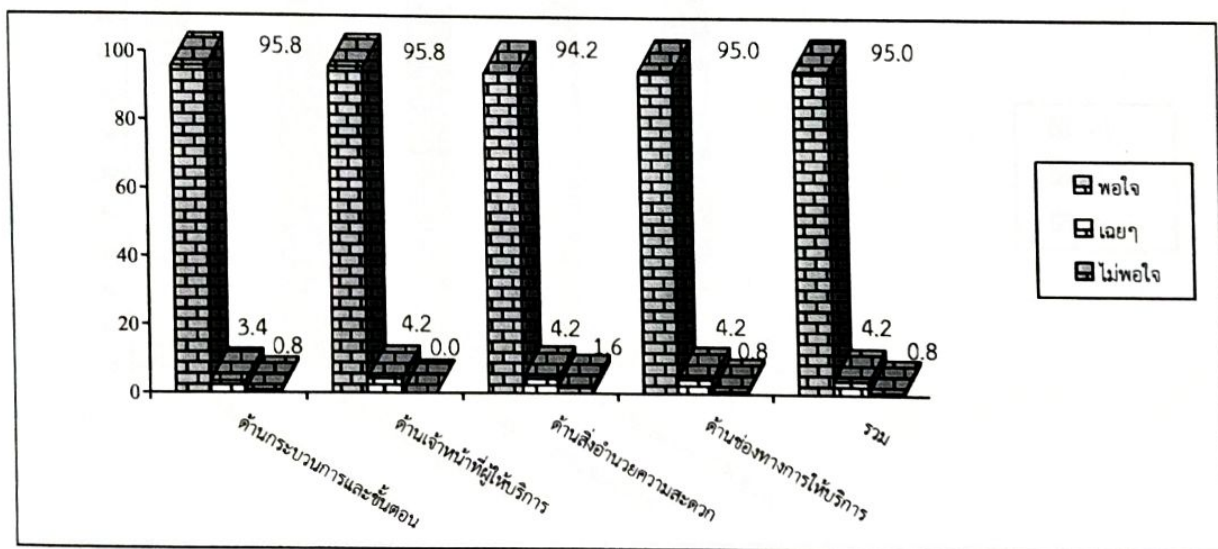


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

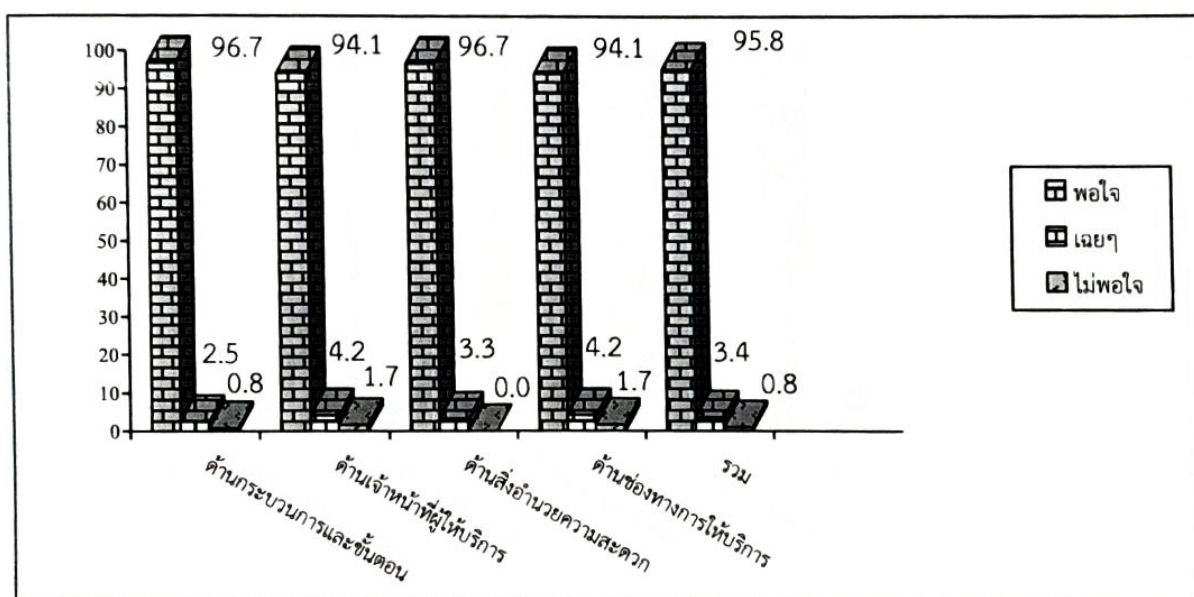
เมื่อพิจารณาจำแนกงานพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลคิดเป็นร้อยละ 95.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

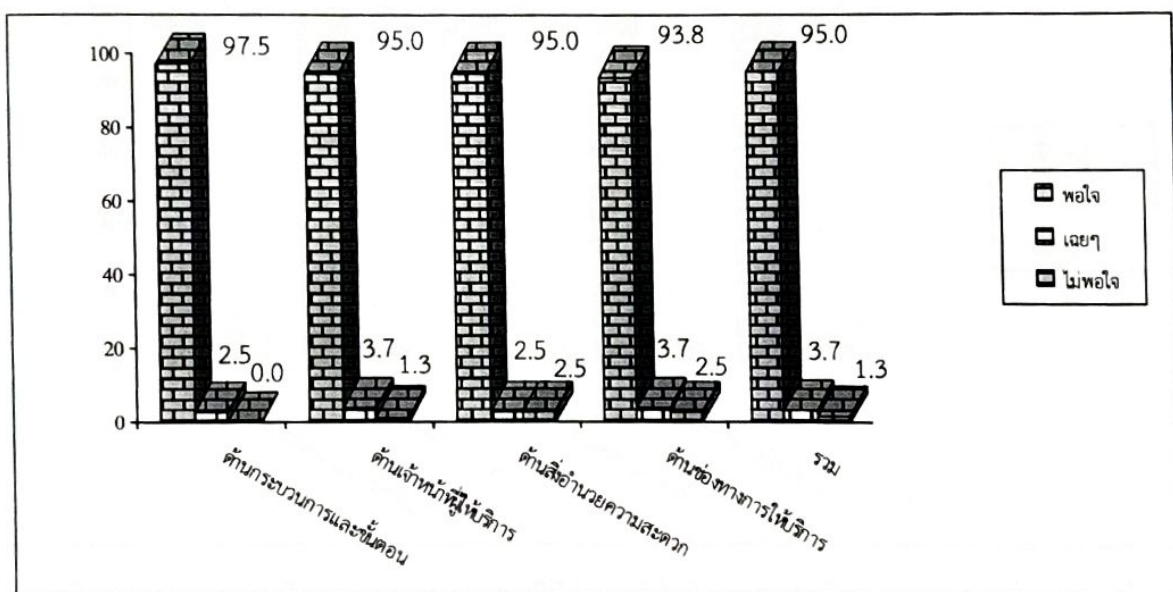
เมื่อพิจารณาจำแนกงานพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

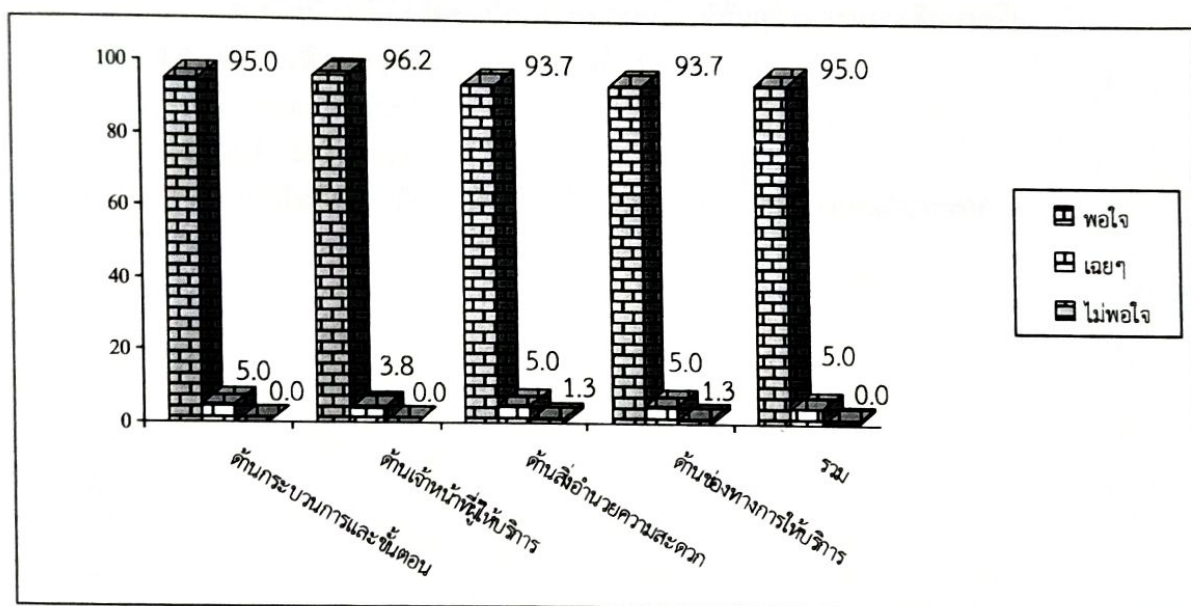
เมื่อพิจารณาจำแนกงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาจำแนกงาน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ การให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- เสนอให้มีรถเก็บขยะ เนื่องจากปัญหาขยะล้นและส่งกลิ่นเหม็น

4.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- เสนอให้มีการมีฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้าให้กับสุนัขและแมวเพิ่มมากขึ้น

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ไม่มีข้อเสนอแนะ/ปัญหา

4.4 งานด้านสาธารณสุข

- อยากให้มีสนามกีฬาในการเล่นกีฬา ฟุตบอล และอาคารเอนกประสงค์