



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.โนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โทร.๐-๔๔๐๐-๒๑๐๒

ที่ นม ๙๘๓๐๑/-

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ได้จัดจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ซึ่งเป็นสถาบันที่เป็นกลางให้ดำเนินการสำรวจ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ให้สามารถสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยการทำประเมิน จำนวน ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันสาธารณภัย
๒. งานด้านสาธารณสุข
๓. งานส่งเสริมปศุสัตว์
๔. งานด้านสาธารณสุขโรค

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ให้สามารถสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยการทำประเมิน จำนวน ๔ งาน โดยกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๔๐๐ คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการโดยเลือกมา ๖ หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนงานที่มาใช้บริการ ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๕ ข้อ และส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูล ในระหว่างวันที่ ๔ - ๕ กันยายน ๒๕๖๕ นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และร้อยละ นำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตารางตามงานที่มาใช้บริการ และรายด้าน ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

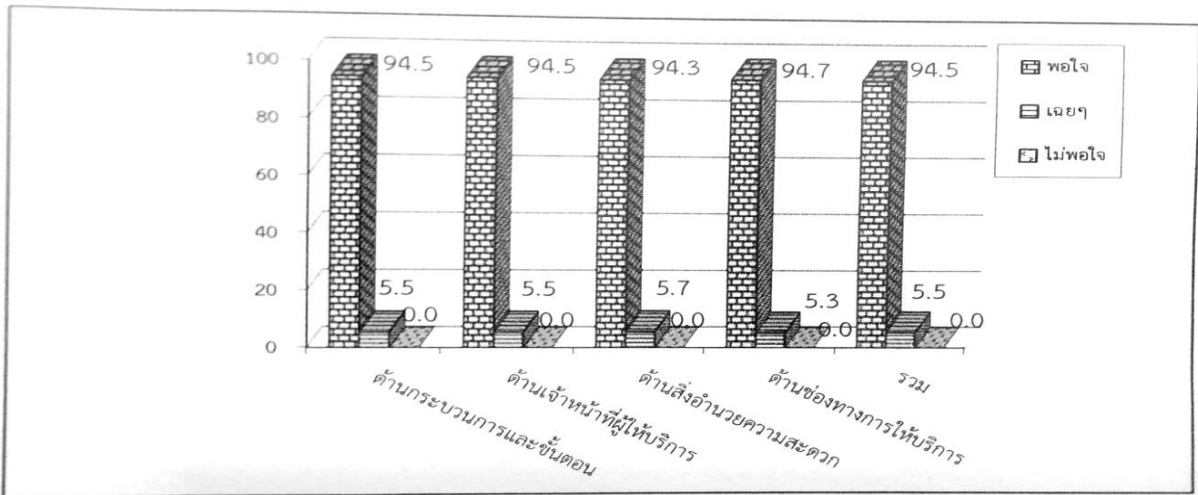
/๑. ข้อมูลทั่วไป.....

**๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข งานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมปศุสัตว์ และงานด้านสาธารณสุขโรค กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๕.๗ และเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๔.๓ มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๐ และอาชีพส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๕ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๒๔.๐ ตามลำดับ

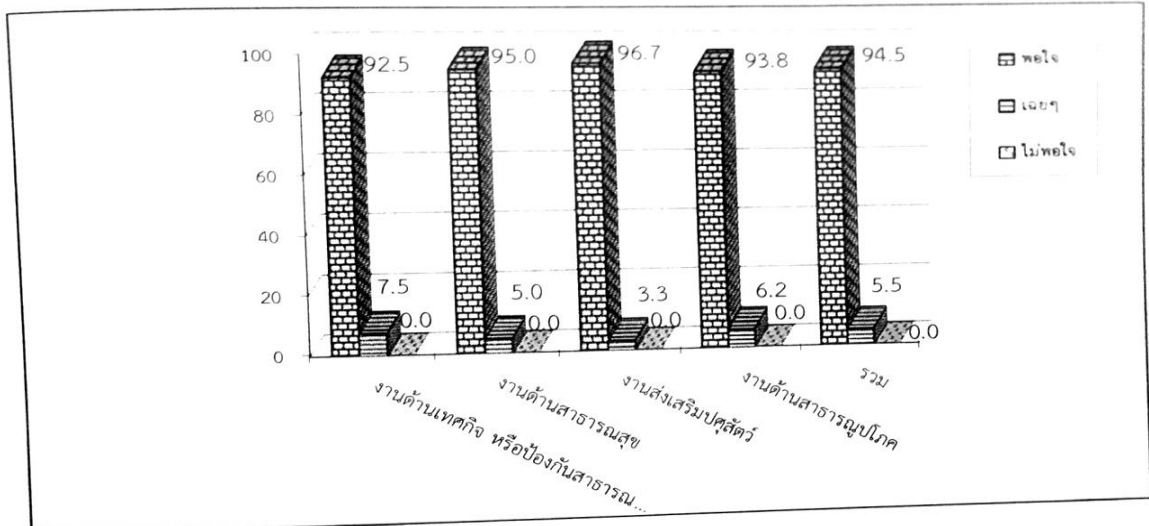
**๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน**

๒.๑ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕ เมื่อพิจารณา เป็นรายในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุดคือ ร้อยละ ๙๔.๗ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๓ ตามลำดับ



**แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ โดยภาพรวมและรายด้าน**

๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดคือ งานส่งเสริมปศุสัตว์ ร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมางานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๕.๐ งานด้านสาธารณสุขโรค ร้อยละ ๙๓.๘ และงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข ร้อยละ ๙๒.๕ ตามลำดับ

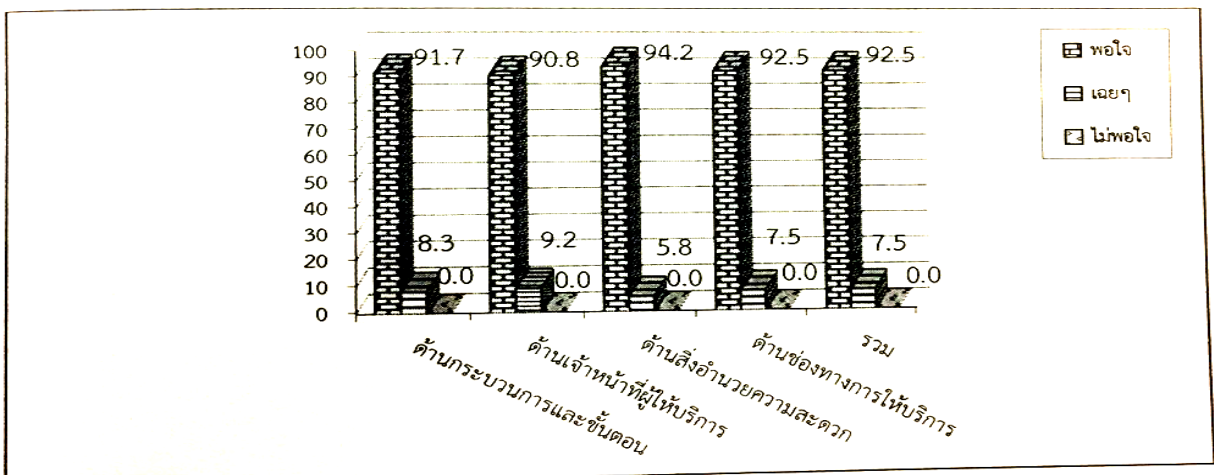


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนคำ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๓.๑ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข

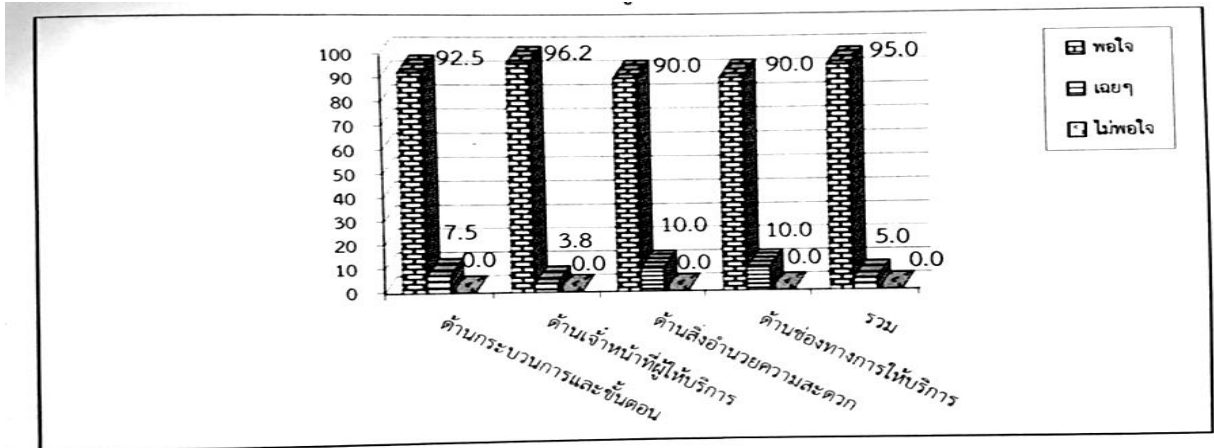
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๕ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ ตามลำดับ



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนคำ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันสาธารณสุข

๓.๒ งานด้านสาธารณสุข

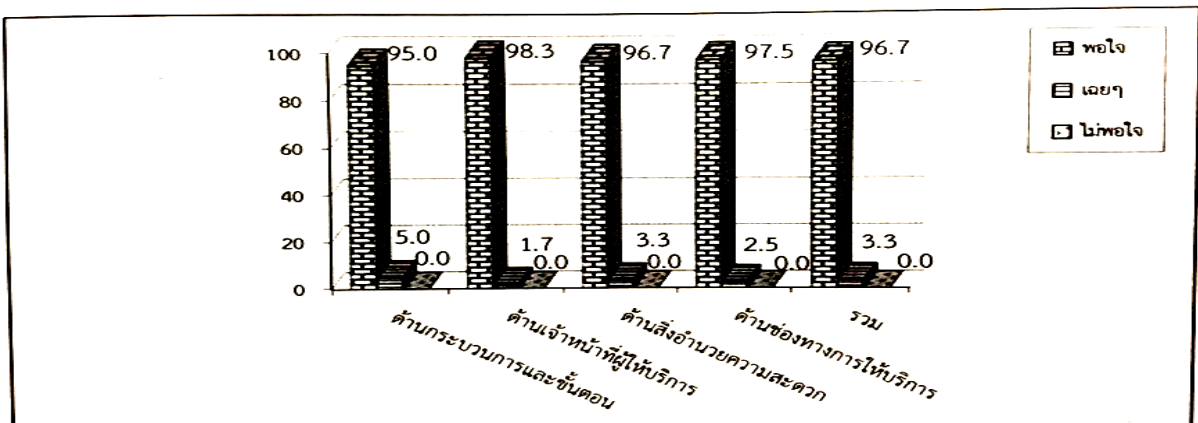
เมื่อพิจารณาโดยรวมงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๒.๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ งานด้านสาธารณสุข

๓.๓ งานส่งเสริมปศุสัตว์

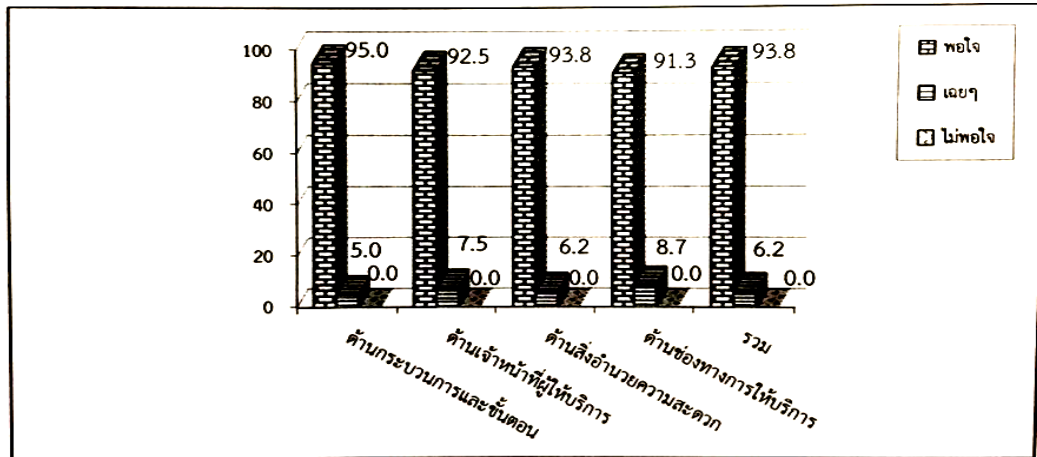
เมื่อพิจารณาโดยรวมงานส่งเสริมปศุสัตว์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ งานส่งเสริมปศุสัตว์

### ๓.๔ งานด้านสาธารณูปโภค

เมื่อพิจารณาโดยรวมงานด้านสาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในด้านกระบวนการและ ขั้นตอน มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๓ ตามลำดับ



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า งานด้านสาธารณูปโภค

### ๔. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มตัวอย่างซึ่งเข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า ดังนี้

๔.๑ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านต่างๆ ร่วมกันในชุมชน หรือมีการซ้อมเหตุการณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และมีเครื่องมือที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔.๒ งานด้านสาธารณสุข ควรมีการจัดเก็บแยกทิ้งขยะติดเชื้อ และชุดตรวจ ATK ประสานกับชุมชนและหน่วยงานการเก็บขยะ ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการฉีดพ่นยาฆ่ายุงในช่วงฤดูการระบาดของโรค เพื่อป้องกันการติดต่อ

๔.๓ งานส่งเสริมปศุสัตว์ ควรมีข้อมูลจากการวิเคราะห์เกี่ยวกับระบบการผลิตและระบบเศรษฐกิจการปศุสัตว์ที่เหมาะสมในพื้นที่ และมีการดำเนินการถ่ายทอดเทคโนโลยี สาธิตและให้คำปรึกษา แนะนำ ระบบการลิดและระบบเศรษฐกิจการปศุสัตว์ ส่งเสริมความร่วมมือประชาชนทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่

๔.๔ งานด้านสาธารณูปโภค ควรมีจุดบริการ WIFI ให้ใช้บริการฟรีเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และต้องการให้มีสาธารณูปการด้านสนันทนาการ ได้แก่ สวนสาธารณะ และสนามเด็กเล่น เป็นต้น

๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชนัญตา พัฒนภาไชย)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. โนนคำ

ความเห็น..... - คือไม่รบกวน และ ขอให้มีชื่อทั้งหมด

ว่าที่ร้อยตรี

(เกษม แป้นหมื่นไวย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ความเห็น..... เห็นโปรดทราบ ด่วนแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อต่อไป

(นางสาวนันทนา เกี้ยวสันเทียะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ความเห็น..... - ตาม  
- สมมติ ทุก ส่วน - ดำเนินงาน - ตาม รอรหัสเลข - ตามระเบียบที่มี

(นางพรณี เสรีอังนริยะกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ