

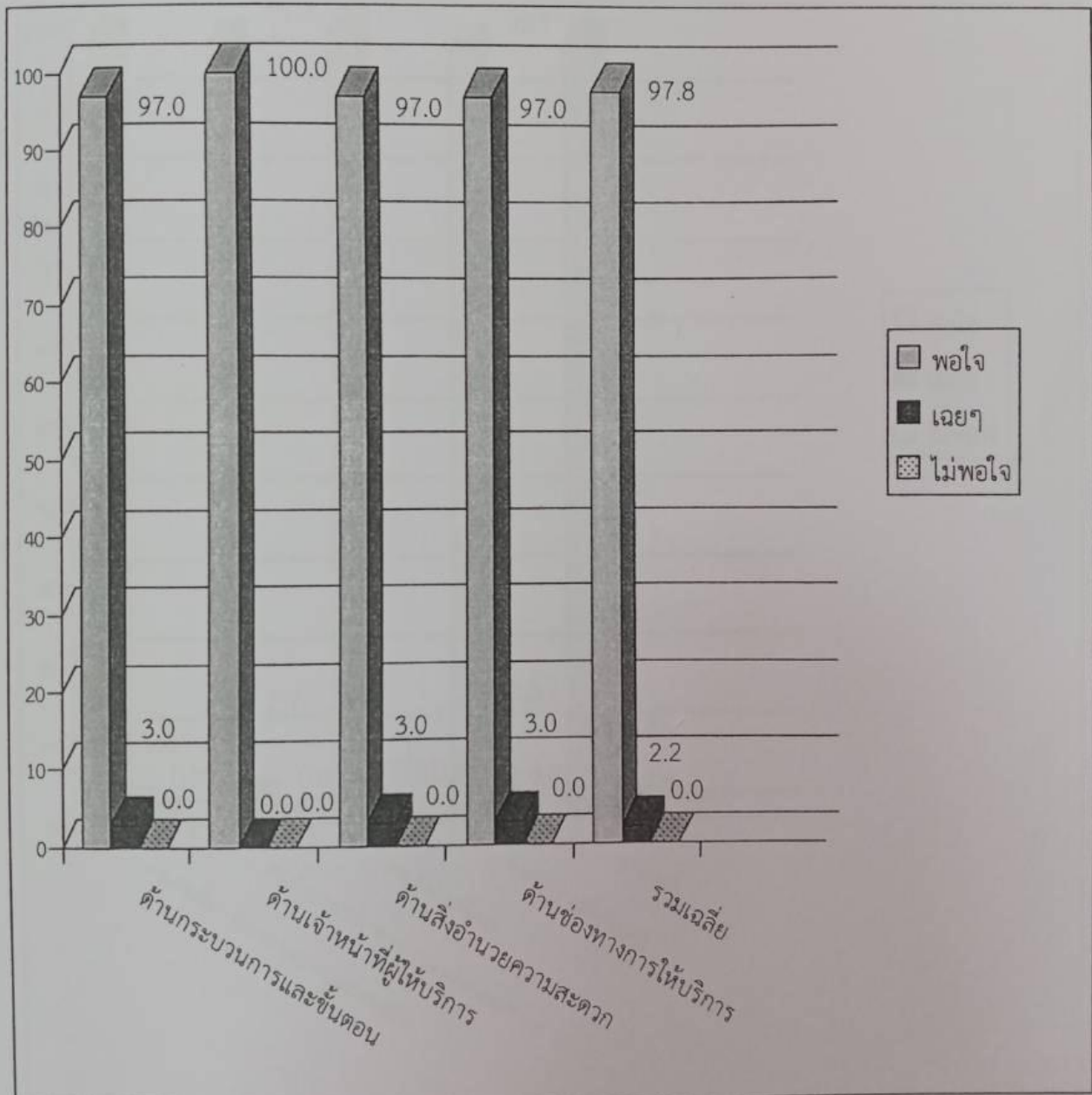


# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



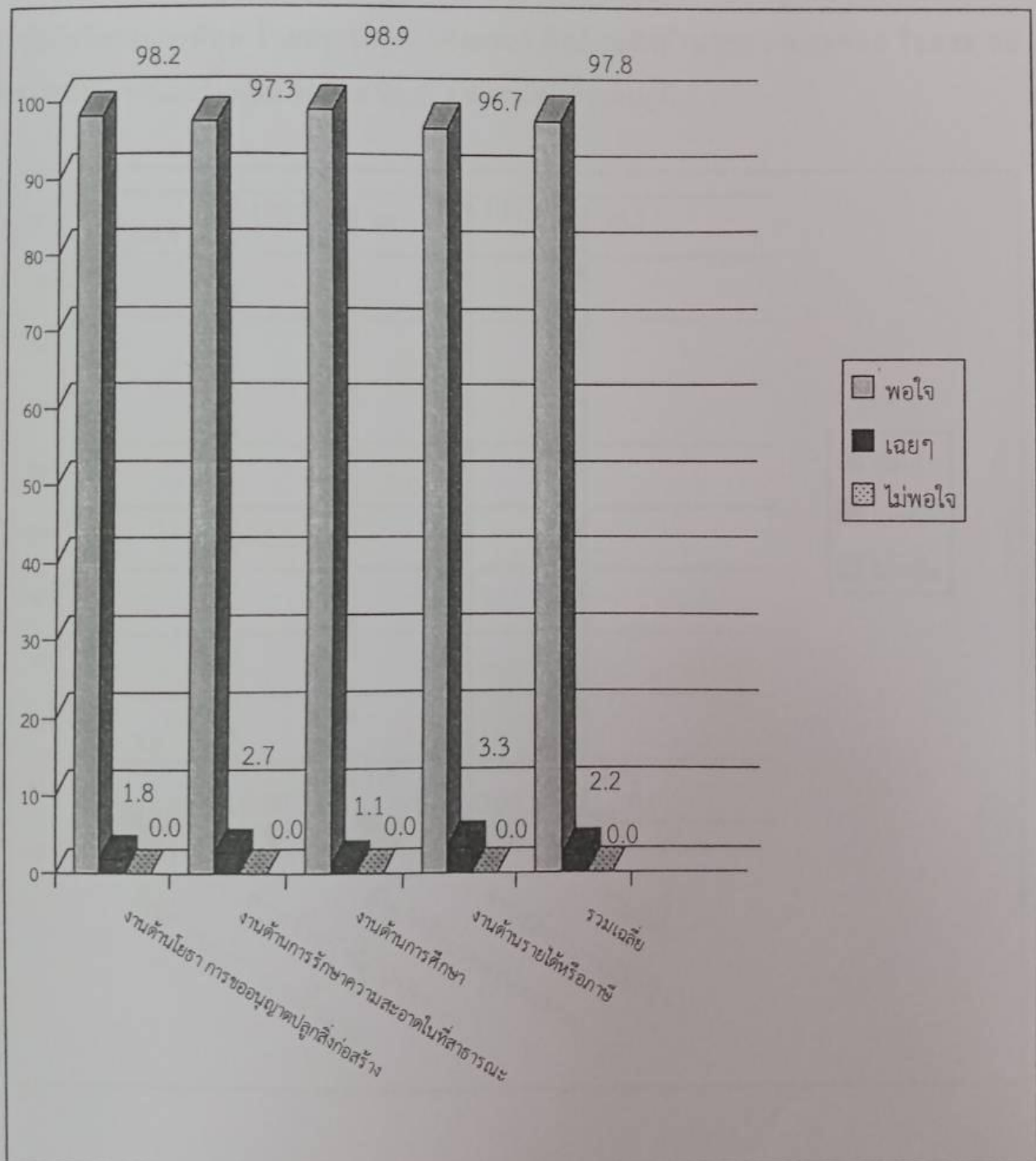
## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.2 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2



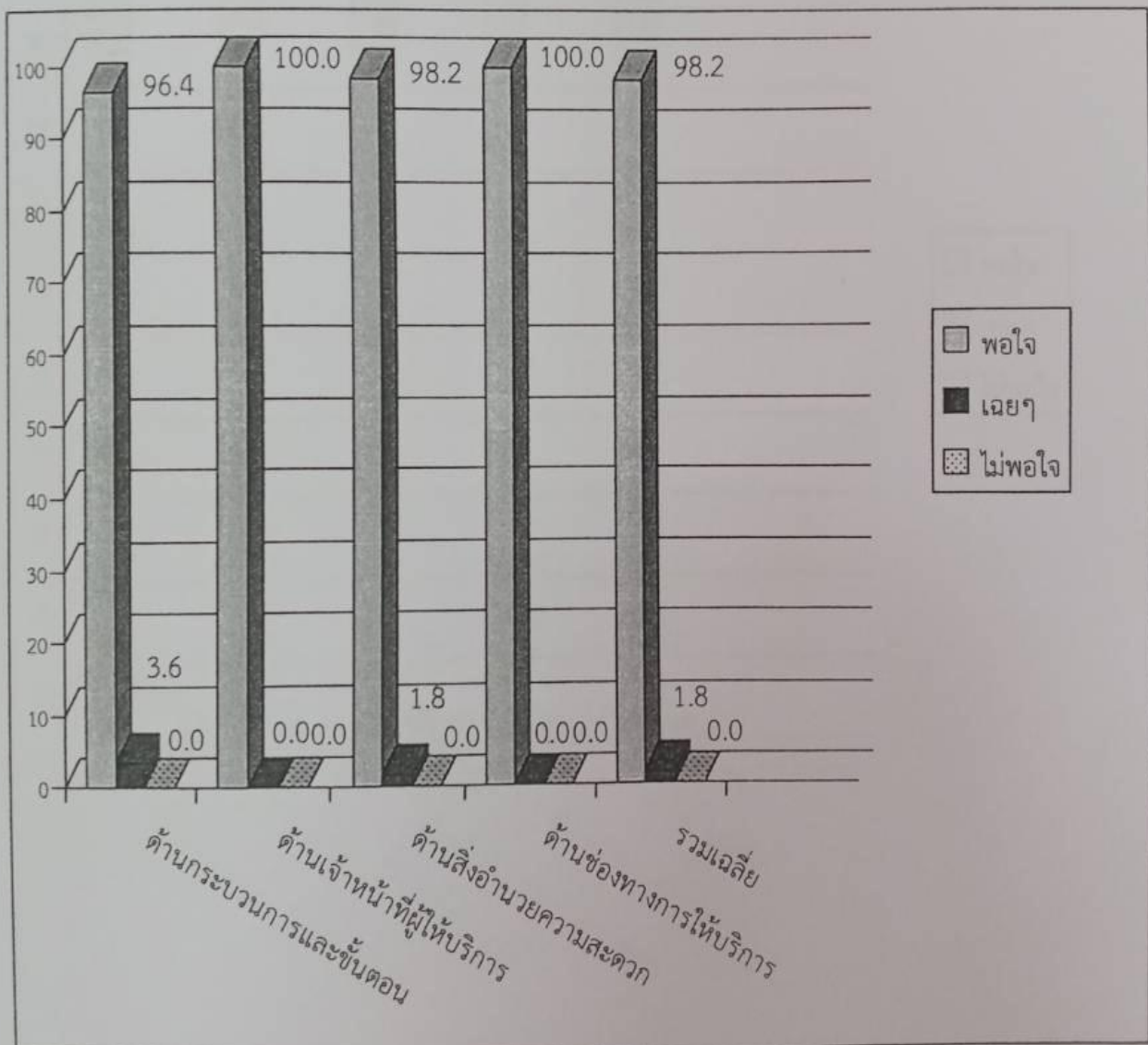
แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ



### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด จำแนกตามงานที่มารับบริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

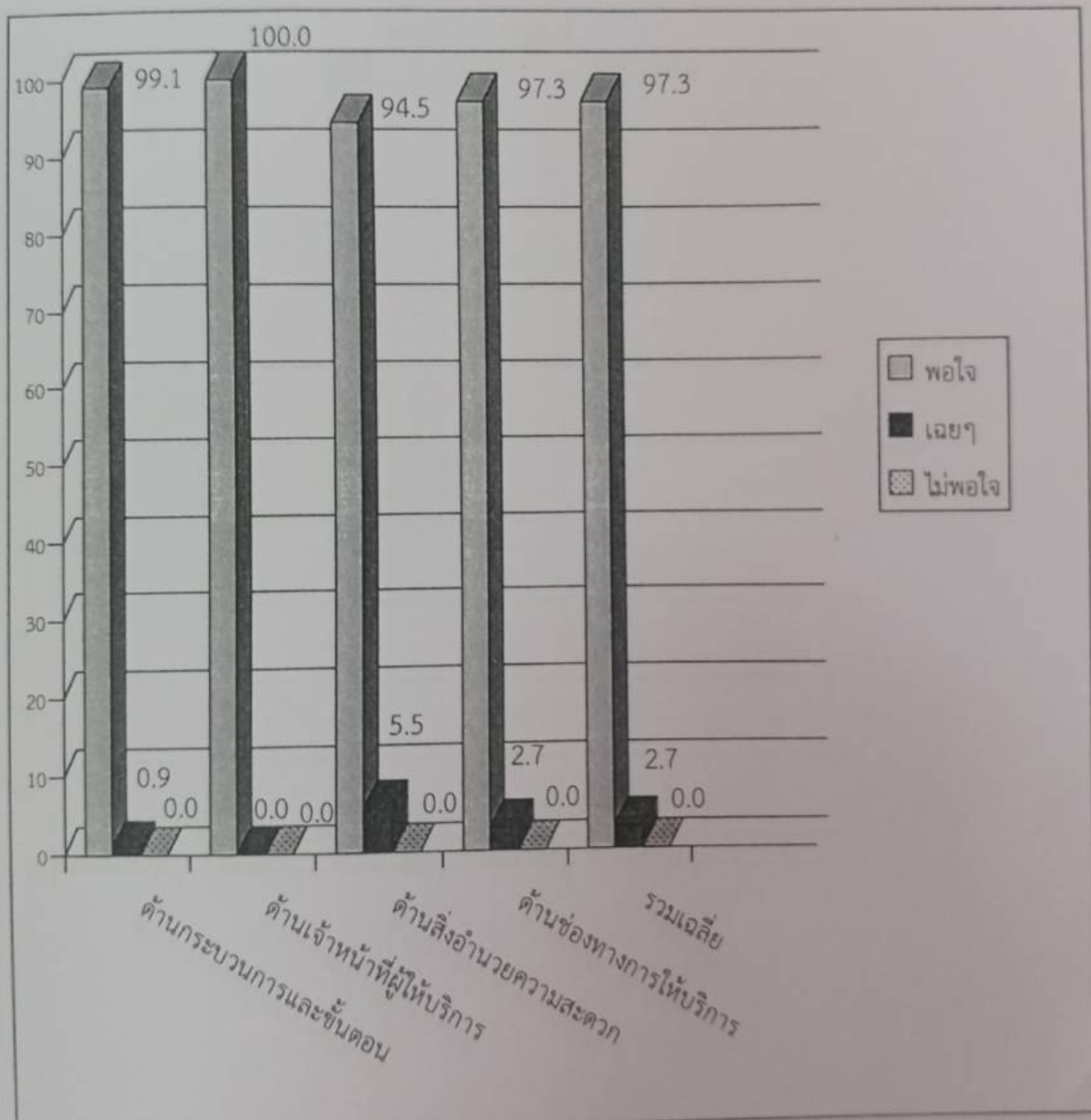
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด  
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

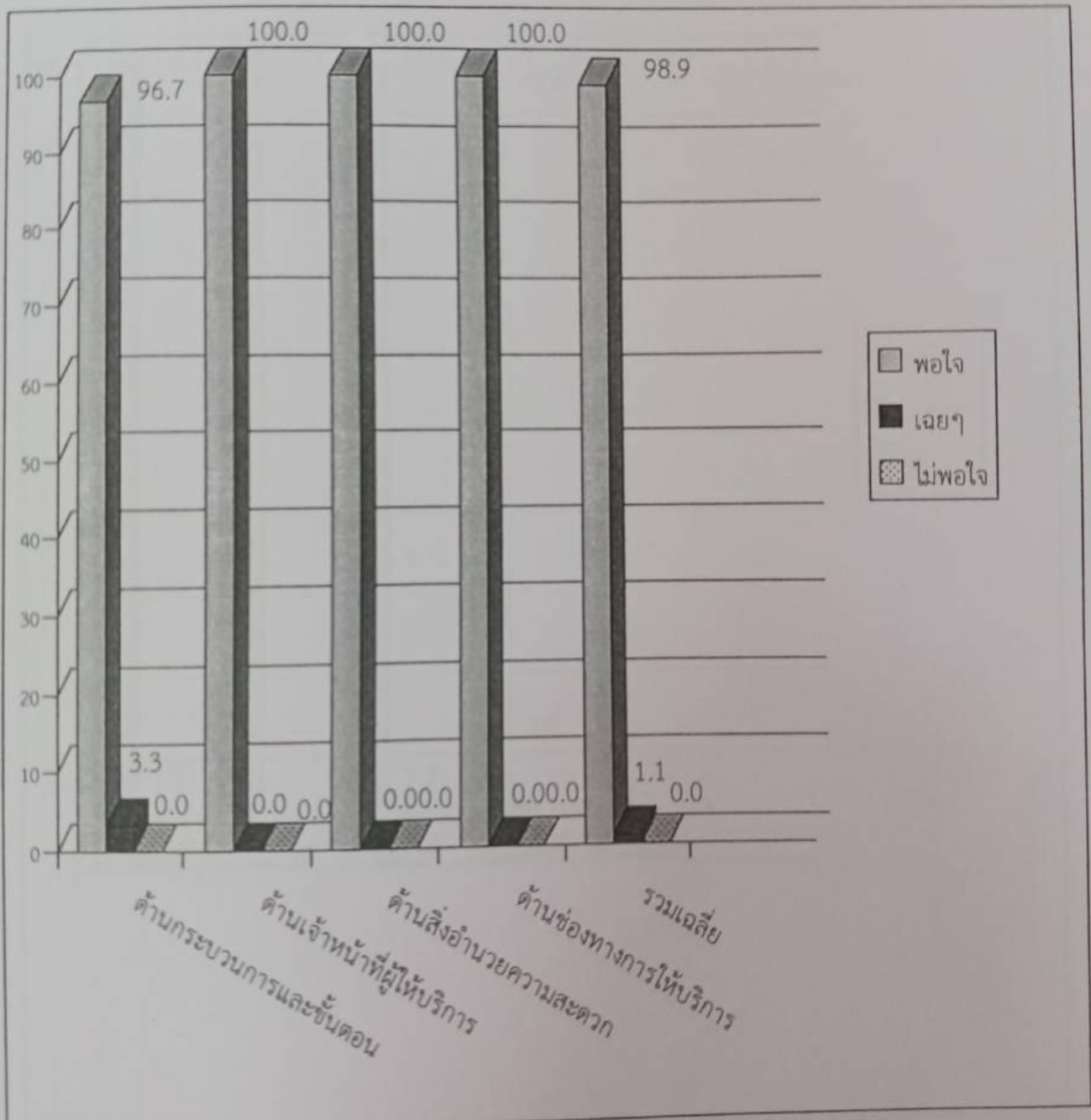
เมื่อพิจารณางานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 99.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด  
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

### 3.3 งานด้านการศึกษา

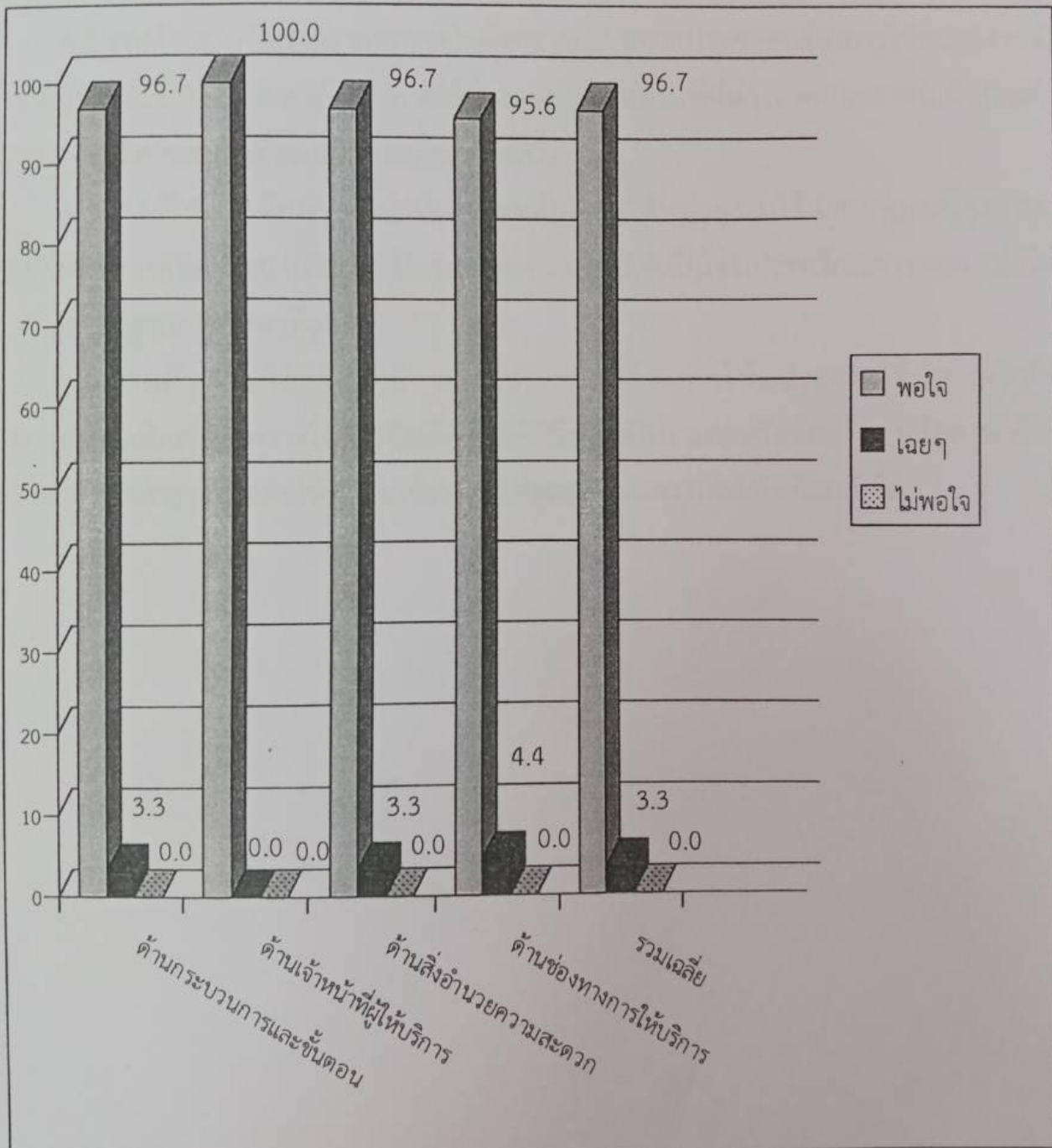
เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด  
งานด้านการศึกษา

### 3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด  
งานด้านรายได้หรือภาษี



#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอยะผา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานร่วมมือภาคส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่ในการวางแผนและจัดทำผังเมืองเพื่อกำหนดแผนรับมือปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ชัดเจนและระบุหน้าที่การรับผิดชอบของหน่วยงานด้วย

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดหาพื้นที่ที่สามารถนำขยะไปย่อยสลายหรือทำลายได้ซึ่งจะต้องเป็นสถานที่ที่ห่างจากประชาชนเพื่อป้องกันกลิ่นมารบกวน หรือจัดหารถขยะเพื่อมาเก็บขยะภายในชุมชน

4.3 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้กำหนดมาตรฐานสถานศึกษาในการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการเรียนการสอน เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีมาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้น

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการจัดทำนโยบายเพื่อตอบแทนผู้เสียภาษี เพราะในการจัดเก็บภาษีผู้ที่มีรายได้ไม่ว่ามากหรือน้อยก็ต้องเสียภาษี ดังนั้นภาครัฐควรจัดทำสินค้าสาธารณะเพื่อให้ทุกคนใช้ร่วมกันเพื่อลดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันได้

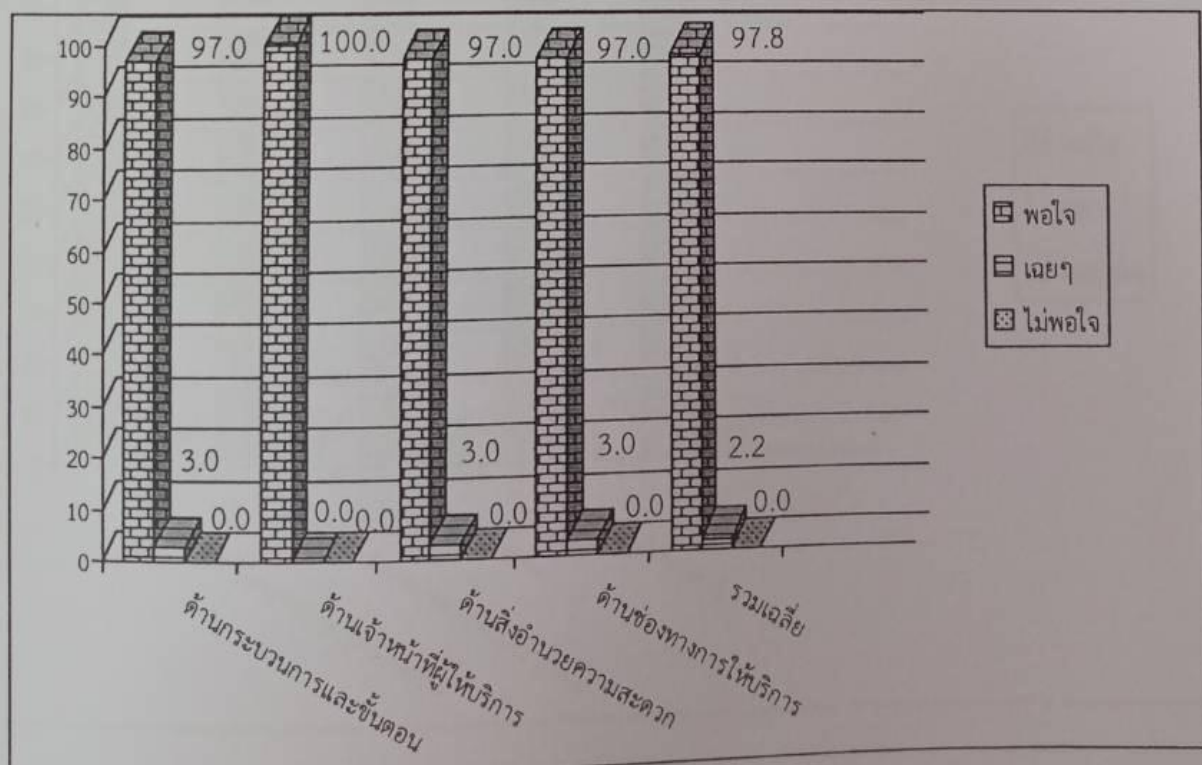


## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โดยภาพรวมและรายด้าน

| รายการประเมิน               | ระดับความพึงพอใจ (N = 400) |        |       |        |         |        |
|-----------------------------|----------------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                             | พอใจ                       |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                             | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน     | 388                        | 97.0   | 12    | 3.0    | 0       | 0.0    |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 400                        | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 388                        | 97.0   | 12    | 3.0    | 0       | 0.0    |
| ด้านช่องทางการให้บริการ     | 388                        | 97.0   | 12    | 3.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                   | 391                        | 97.8   | 9     | 2.2    | 0       | 0.0    |

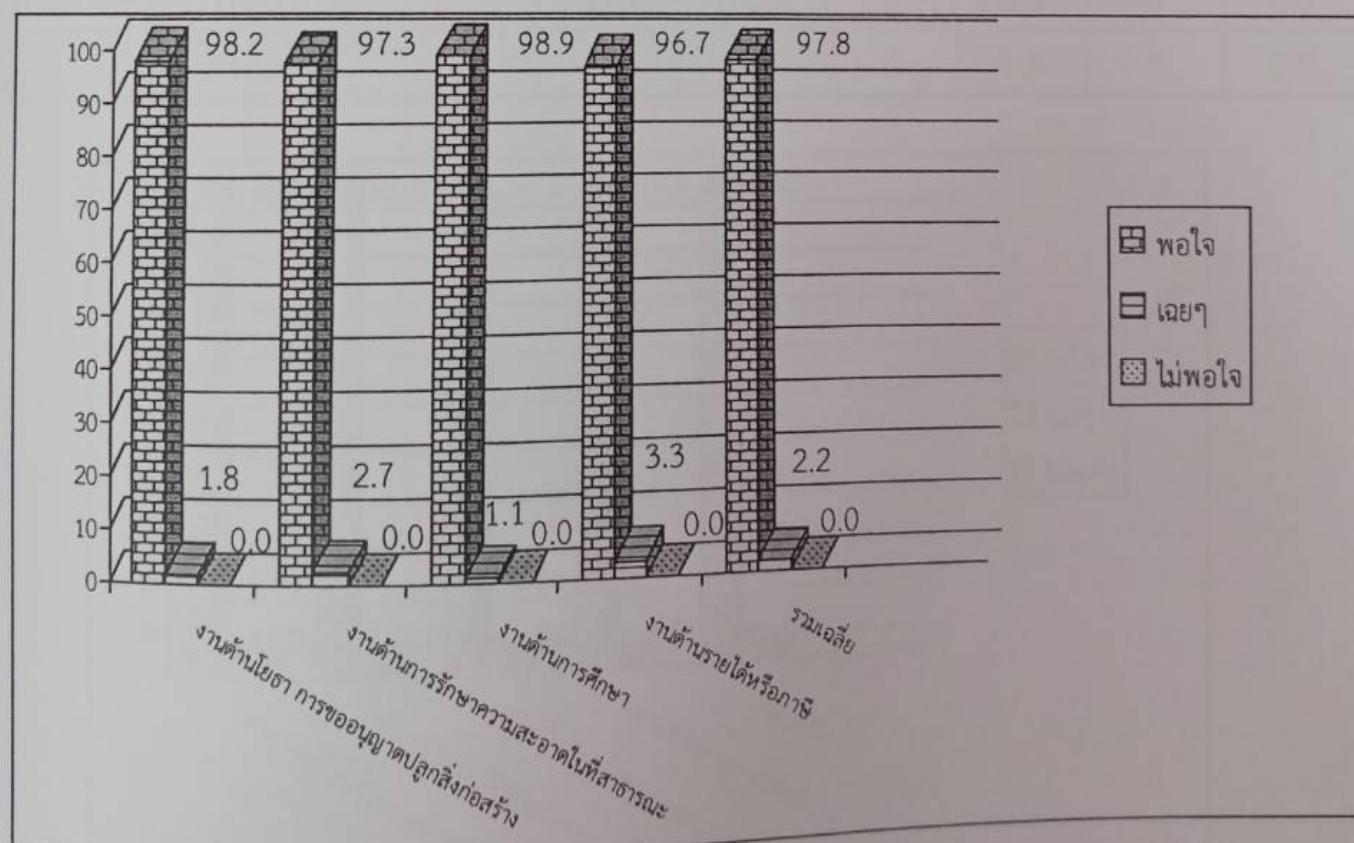


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.2 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

| รายการประเมิน                           | ระดับความพึงพอใจ |        |                 |       |        |         |        |
|-----------------------------------------|------------------|--------|-----------------|-------|--------|---------|--------|
|                                         | พอใจ             |        | คะแนน<br>ที่ได้ | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                         | จำนวน            | ร้อยละ |                 | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 108              | 98.2   | 10              | 2     | 1.8    | 0       | 0.0    |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ    | 107              | 97.3   | 10              | 3     | 2.7    | 0       | 0.0    |
| งานด้านการศึกษา                         | 89               | 98.9   | 10              | 1     | 1.1    | 0       | 0.0    |
| งานด้านรายได้หรือภาษี                   | 87               | 96.7   | 10              | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                               | 391              | 97.8   | 10.0            | 9     | 2.2    | 0       | 0.0    |



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ



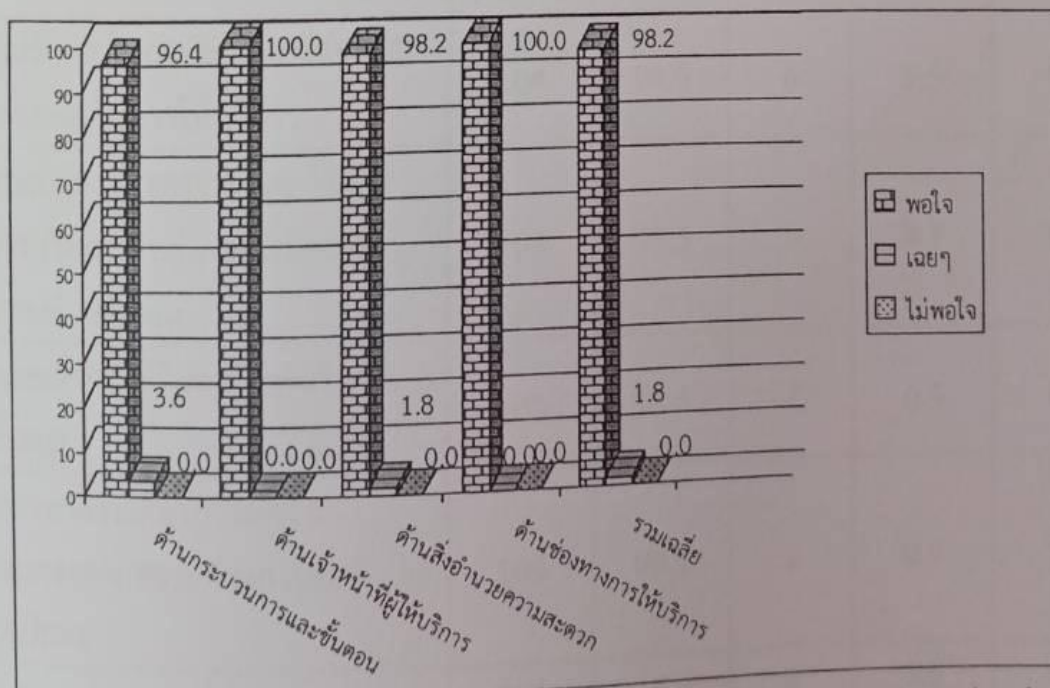
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

| งานด้านโยธา<br>การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|--------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                            | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                            | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน                    | 106              | 96.4   | 4     | 3.6    | 0       | 0.0    |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                     | 108              | 98.2   | 2     | 1.8    | 0       | 0.0    |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                    | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                  | 108              | 98.2   | 2     | 1.8    | 0       | 0.0    |



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด  
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



### 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.2 ความรวดเร็วในการให้บริการร้อยละ 95.5 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                        | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                        | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                               | 108              | 98.2   | 2     | 1.8    | 0       | 0.0    |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                           | 105              | 95.5   | 5     | 4.5    | 0       | 0.0    |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                           | 104              | 94.5   | 6     | 5.5    | 0       | 0.0    |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 105              | 95.5   | 5     | 4.5    | 0       | 0.0    |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                          | 103              | 93.6   | 7     | 6.4    | 0       | 0.0    |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ                 | 109              | 99.1   | 1     | 0.9    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                              | 106              | 96.4   | 4     | 3.6    | 0       | 0.0    |

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                                            | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                                            | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                        | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                  | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                       | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                                                  | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                  | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.1 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                  | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                         | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                         | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                   | 106              | 96.4   | 4     | 3.6    | 0       | 0.0    |
| 2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก                                     | 108              | 98.2   | 2     | 1.8    | 0       | 0.0    |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                   | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ                       | 108              | 98.2   | 2     | 1.8    | 0       | 0.0    |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                            | 106              | 96.4   | 4     | 3.6    | 0       | 0.0    |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ    | 109              | 99.1   | 1     | 0.9    | 0       | 0.0    |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 108              | 98.2   | 2     | 1.8    | 0       | 0.0    |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้            | 105              | 95.5   | 5     | 4.5    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                               | 108              | 98.2   | 2     | 1.8    | 0       | 0.0    |



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ

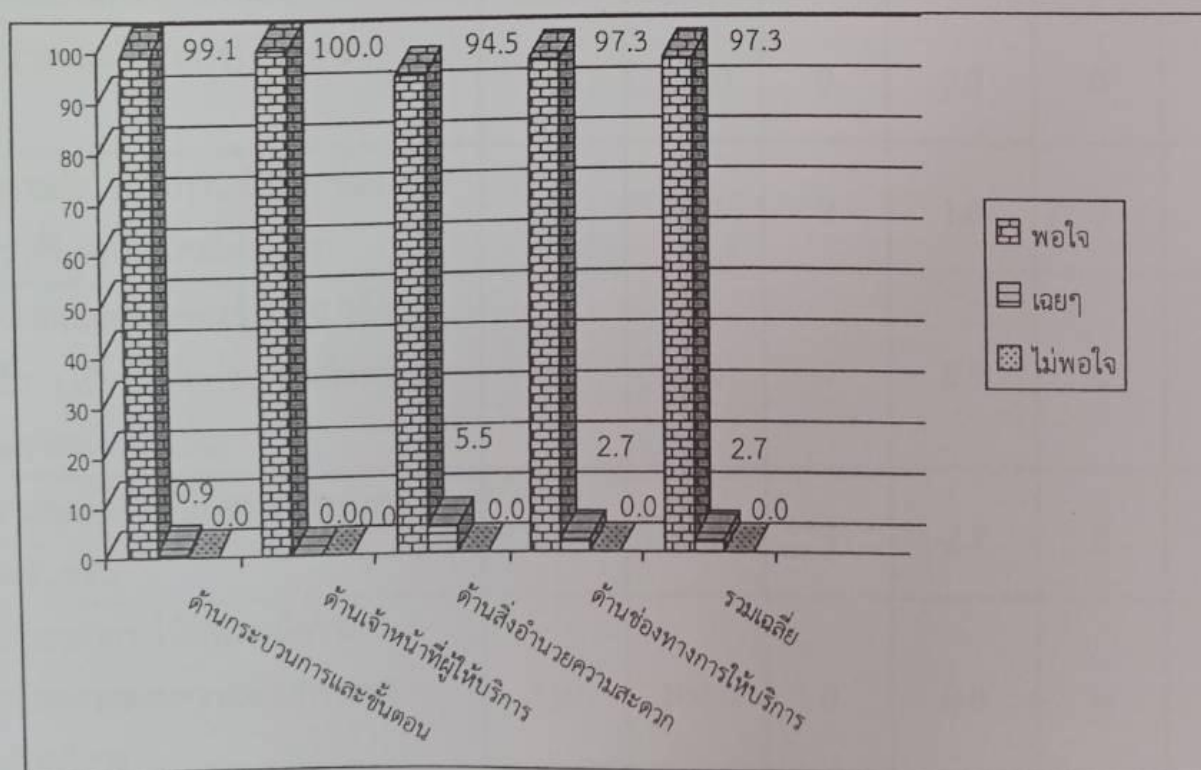
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                                                        | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                                                        | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ                                                    | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ                                                                     | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ                                                                                   | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม                                                                                  | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                              | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |

### 3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 99.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านการรักษาความสะอาด<br>ในที่สาธารณะ | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                          | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                          | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน                  | 109              | 99.1   | 1     | 0.9    | 0       | 0.0    |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ              | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                   | 104              | 94.5   | 6     | 5.5    | 0       | 0.0    |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                  | 107              | 97.3   | 3     | 2.7    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                | 107              | 97.3   | 3     | 2.7    | 0       | 0.0    |



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ



### 3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.1 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                        | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                        | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                               | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                           | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                           | 108              | 98.2   | 2     | 1.8    | 0       | 0.0    |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 109              | 99.1   | 1     | 0.9    | 0       | 0.0    |
| 5.ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                           | 107              | 97.3   | 3     | 2.7    | 0       | 0.0    |
| 6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ                  | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                              | 109              | 99.1   | 1     | 0.9    | 0       | 0.0    |



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                                            | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                                            | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                        | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                  | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                       | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                                                  | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                  | 110              | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมร้อยละ 95.5 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                  | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                         | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                         | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                   | 107              | 97.3   | 3     | 2.7    | 0       | 0.0    |
| 2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก                                     | 101              | 91.8   | 9     | 8.2    | 0       | 0.0    |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                   | 105              | 95.5   | 5     | 4.5    | 0       | 0.0    |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ                       | 101              | 91.8   | 9     | 8.2    | 0       | 0.0    |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                            | 105              | 95.5   | 5     | 4.5    | 0       | 0.0    |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ    | 107              | 97.3   | 3     | 2.7    | 0       | 0.0    |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 102              | 92.7   | 8     | 7.3    | 0       | 0.0    |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้            | 102              | 92.7   | 8     | 7.3    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                               | 104              | 94.5   | 6     | 5.5    | 0       | 0.0    |



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                                                        | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                                                        | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 109              | 99.1   | 1     | 0.9    | 0       | 0.0    |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ                                                    | 105              | 95.5   | 5     | 4.5    | 0       | 0.0    |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ                                                                     | 107              | 97.3   | 3     | 2.7    | 0       | 0.0    |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ                                                                                   | 104              | 94.5   | 6     | 5.5    | 0       | 0.0    |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม                                                                                  | 109              | 99.1   | 1     | 0.9    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                              | 107              | 97.3   | 3     | 2.7    | 0       | 0.0    |

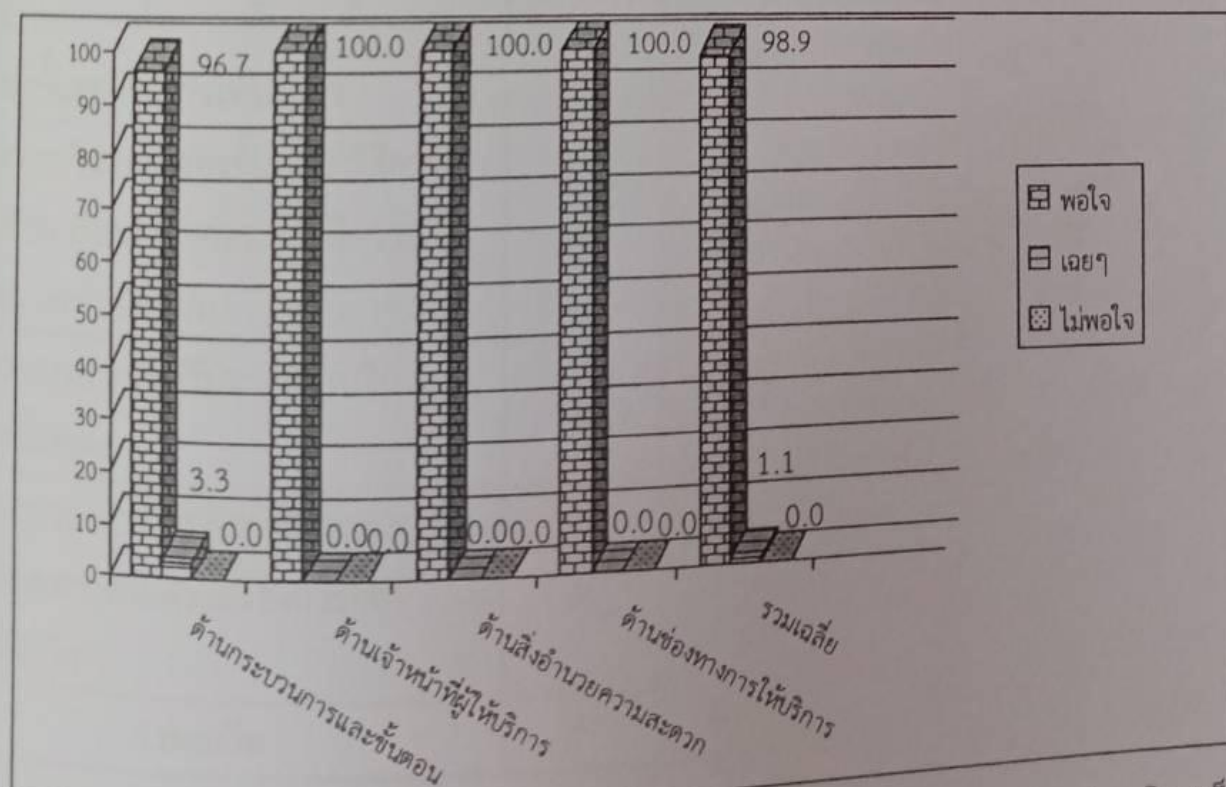


### 3.3 งานด้านการศึกษา

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านการศึกษา             | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|-----------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                             | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                             | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน     | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| ด้านช่องทางการให้บริการ     | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                   | 89               | 98.9   | 1     | 1.1    | 0       | 0.0    |



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดงานด้านการศึกษา

### 3.3.2 งานด้านการศึกษา เป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                        | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                        | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                               | 88               | 97.8   | 2     | 2.2    | 0       | 0.0    |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                           | 85               | 94.4   | 5     | 5.6    | 0       | 0.0    |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                           | 88               | 97.8   | 2     | 2.2    | 0       | 0.0    |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 85               | 94.4   | 5     | 5.6    | 0       | 0.0    |
| 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                             | 89               | 98.9   | 1     | 1.1    | 0       | 0.0    |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ                 | 86               | 95.6   | 4     | 4.4    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                              | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |







3) ด้านเสียงรบกวน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้เท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                  | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                         | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                         | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                   | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก                                     | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                   | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ                       | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                            | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ    | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้            | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                               | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                                                        | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                                                        | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ                                                    | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ                                                                     | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ                                                                                   | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม                                                                                  | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                              | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |

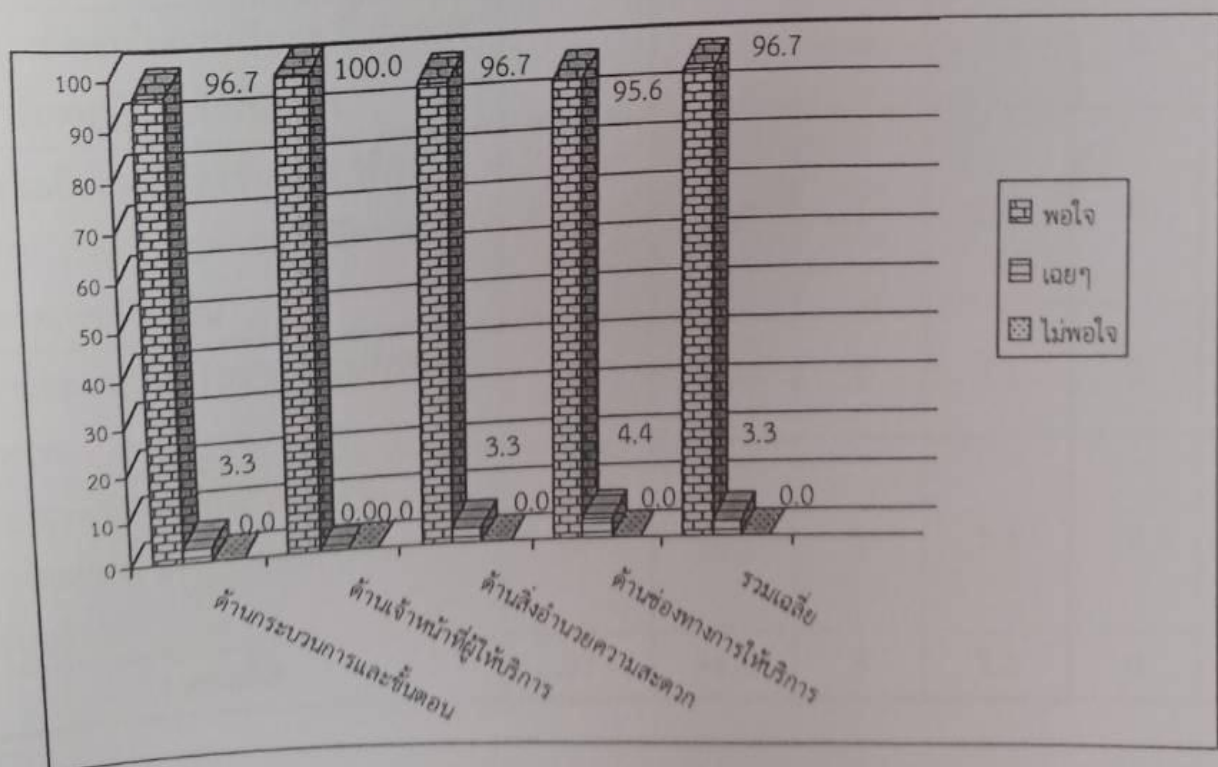


### 3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ร้อยละเอียดยึดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านรายได้หรือภาษี       | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|-----------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                             | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                             | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน     | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| ด้านช่องทางการให้บริการ     | 86               | 95.6   | 4     | 4.4    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                   | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดงานด้านรายได้หรือภาษี



### 3.4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี เป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ด้านกระบวนการและขั้นตอน                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                                | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                                | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อนและมีความคล่องตัว                                   | 86               | 95.6   | 4     | 4.4    | 0       | 0.0    |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                   | 86               | 95.6   | 4     | 4.4    | 0       | 0.0    |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ<br>แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ<br>ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ<br>เสมอภาคเท่าเทียมกัน | 85               | 94.4   | 5     | 5.6    | 0       | 0.0    |
| 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละ<br>ขั้นตอน                                                 | 89               | 98.9   | 1     | 1.1    | 0       | 0.0    |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ<br>เหมาะสมตรงตามความต้องการของ<br>ผู้มารับบริการ                 | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                                      | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                                            | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                                            | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                        | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                 | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                       | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                                                  | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                  | 90               | 100.0  | 0     | 0.0    | 0       | 0.0    |

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                 | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                        | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                        | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ                  | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| 2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก                                    | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                  | 84               | 93.3   | 6     | 6.7    | 0       | 0.0    |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ                      | 86               | 95.6   | 4     | 4.4    | 0       | 0.0    |
| 5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                           | 85               | 94.4   | 5     | 5.6    | 0       | 0.0    |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ   | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 88               | 97.8   | 2     | 2.2    | 0       | 0.0    |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้           | 88               | 97.8   | 2     | 2.2    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                              | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |        |       |        |         |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
|                                                                                                                        | พอใจ             |        | เฉยๆ  |        | ไม่พอใจ |        |
|                                                                                                                        | จำนวน            | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ |
| 1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ | 87               | 96.7   | 3     | 3.3    | 0       | 0.0    |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ                                                    | 84               | 93.3   | 6     | 6.7    | 0       | 0.0    |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ                                                                     | 88               | 97.8   | 2     | 2.2    | 0       | 0.0    |
| 4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ                                                                                   | 83               | 92.2   | 7     | 7.8    | 0       | 0.0    |
| 5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม                                                                                  | 86               | 95.6   | 4     | 4.4    | 0       | 0.0    |
| รวมเฉลี่ย                                                                                                              | 86               | 95.6   | 4     | 4.4    | 0       | 0.0    |

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 9-11 กันยายน 2565 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด จากงานที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 17.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.5

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.2 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน)



### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดจำแนกตามงาน

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.4

#### 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.5

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.1 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ร้อยละ 98.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 และป้าย ข้อความ  
บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.2

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น  
ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ  
มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน  
ออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการ  
ให้บริการของช่องทางการให้บริการความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้  
บริการโดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

### 3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะโดยภาพรวม พบว่าประชาชน  
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็น  
ร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 99.1 ด้านช่องทางการให้บริการ  
ร้อยละ 97.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.5

#### 3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็น  
ร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ  
ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความ  
เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเป็น  
ธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.1 และ  
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.2

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ  
คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ  
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของ



เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.5 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.5

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.5

## 3.3 งานด้านการศึกษา

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7

### 3.3.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.8



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร การให้ความรู้อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้ บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของ ช่องทางการให้บริการความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้ บริการ โดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

### 3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6

### 3.4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.6



#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานร่วมมือภาคส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่ในการวางแผนและจัดทำผังเมืองเพื่อกำหนดแผนรับมือปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ชัดเจนและระบุหน้าที่การรับผิดชอบของหน่วยงานด้วย

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดหาพื้นที่ที่สามารถนำขยะไปย่อยสลายหรือทำลายได้ซึ่งจะต้องเป็นสถานที่ที่ห่างจากประชาชนเพื่อป้องกันกลิ่นมารบกวน หรือจัดการขยะเพื่อมาเก็บขยะภายในชุมชน

4.3 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้กำหนดมาตรฐานสถานศึกษาในการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการเรียนการสอน เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีมาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้น

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการจัดทำนโยบายเพื่อตอบแทนผู้เสียภาษี เพราะในการจัดเก็บภาษีผู้ที่มีรายได้ไม่ว่ามากหรือน้อยก็ต้องเสียภาษี ดังนั้นภาครัฐควรจัดทำสินค้าสาธารณะเพื่อให้ทุกคนใช้ร่วมกันเพื่อลดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันได้



