



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา  
ประจำปี พ.ศ. 2563



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา  
อำเภอบ้านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ใน 8 งาน ได้แก่ งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานการขออนุญาตปลูกสร้าง งานการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการชำระภาษีบำรุงท้องที่ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ งานการป้องกันและควบคุมโรค งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความถึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่ใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 และเพศชาย ร้อยละ 33.33 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.94 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.41 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 46.24 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 43.01 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 62.37 และรองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.58

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ร้อยละ 97.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.1 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	97.3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.8
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.8
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.1
รวม	97.8

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการและงานป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 99.0 รองลงมาคืองานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ร้อยละ 98.5 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 98.0 งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ 97.7 งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 97.1 งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ร้อยละ 96.0 งานขออนุญาตปลูกสร้าง ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา	ค่าเฉลี่ย
1. งานขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ	97.7
2. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	96
3. งานการขออนุญาตก่อสร้าง	95
4. งานรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	98.5
5. งานการชำระภาษีบำรุงท้องที่	97.1
6. งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ	99
7. งานป้องกันและควบคุมโรค	99
8. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	98
รวม	96.7

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 99.4 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 97.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	99.4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.7
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.2
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.4
รวม	97.7

#### 3.2 งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.3
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	96

### 3.3 งานการขออนุญาตปลูกสร้าง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขออนุญาตปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการขออนุญาตปลูกสร้าง	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.7
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	95

### 3.4 งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 98.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.3
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	98.5

### 3.5 งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 97.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.6 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	97
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.6
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.6
รวม	97.1

### 3.6 งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ร้อยละ 99.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98 ตามลำดับ รายละเอียด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.3
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	99

### 3.7 งานป้องกันและควบคุมโรค

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 99.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 9

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรค	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.7
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	99

### 3.8 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 10

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	100
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.7
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	100
รวม	98

### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

- 4.1 ควรเพิ่มไฟส่องสว่างตามหมู่บ้านและท้องถนนตามซอย
- 4.2 อยากให้มีรถดับเพลิงประจำที่องค์การบริหารส่วนตำบล
- 4.3 ควรมีหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาดูแลเรื่องถนน เพราะทางขรุขระมาก
- 4.4 บุคลากรน้อย