

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีพุทธศักราช ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการและผู้ติดต่อประสานงานต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา คือการใช้ร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**

ตอนที่๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด๑๓๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๙	๔๕.๓๘
หญิง	๗๑	๕๔.๖๒
รวม	๑๓๐	๑๐๐
๒. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๗๗
อายุ ๒๑ -๓๙ ปี	๖	๔.๖๒
อายุ ๔๐ – ๕๙ ปี	๒๘	๒๑.๕๔
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๙๕	๗๓.๐๗
รวม	๑๓๐	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๔	๑๐.๗๗
ประถมศึกษา	๘๘	๖๗.๖๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๕	๑๙.๒๓
ปริญญาตรี	๓	๒.๓๑
สูงกว่าปริญญาตรี	-	
รวม	๑๓๐	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๔.อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐๙	๘๓.๘๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๙.๒๓
รับราชการ	-	
ลูกจ้าง/รับจ้าง	๓	๒.๓๑
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๔.๖๒
อื่นๆ	-	
รวม	๑๓๐	๑๐๐

จากข้อมูลตอนที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๓๐ คน ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๒ เพศชายคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๘ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๙ ระดับการศึกษาปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๔ ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/รับจ้างน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒.๓๑

ตอนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๑	๘.๔๖
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๗๕	๕๗.๖๙
๓.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๑.๕๔
๔.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	
๕.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๗.๖๙
๖.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	
๗.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๓.๘๕
๘.การชำระภาษี ต่างๆ	๑๑	๘.๔๖
๙.การใช้ Internet ตำบล	-	
๑๐.อื่นๆ.....	๑๖	๑๒.๓๑
รวม	๑๓๐	

จากข้อมูลตอนที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๙ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	66	50.77	59	45.38	5	3.85	0	0	0	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	58	44.62	62	47.69	10	7.69	0	0	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	47	36.15	76	58.46	7	5.38	0	0	0	0
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	49	37.69	71	54.62	10	7.69	0	0	0	0
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	40	30.77	69	53.08	21	16.15	0	0	0	0
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	47	36.15	61	46.92	18	13.85	4	3.08	0	0
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	41	31.54	73	56.15	16	12.31	0	0	0	0
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	43	33.08	65	50.00	20	15.38	2	1.54	0	0
สรุปรวม	391	37.60	536	51.54	107	10.29	6	0.58	0	0

จากข้อมูลตอนที่๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง
พัฒนา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน

ประเด็นที่๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗
ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๘
ระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ประเด็นที่๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๒
ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๙
ระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ประเด็นที่๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๕
ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๖
ระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๘
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ประเด็นที่๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๙
ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๒
ระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ประเด็นที่๕ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗
ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๘
ระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๕
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ประเด็นที่ ๖ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๕
ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙๒
ระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๕
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๘
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ประเด็นที่ ๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๔
ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๕
ระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๑
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ประเด็นที่ ๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๘
ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔
ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง
พัฒนา ภาพรวมระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	= ๓๗.๖๐
ระดับมาก	= ๕๑.๕๔
ระดับปานกลาง	= ๑๐.๒๙
ระดับน้อย	= ๐.๕๘
ระดับน้อยที่สุด	= ๐.๐๐

สรุป ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง
พัฒนา อยู่ในระดับมาก
