



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา
ประจำปี พ.ศ. 2563



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนาใน 8 งาน ได้แก่ งานการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ งานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน งานการขออนุญาตปลูกสร้าง งานการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการชำระภาษีบำรุงท้องที่ งานการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ งานการป้องกันและควบคุมโรค งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความถึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่ใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองพัฒนา 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

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	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 อยากให้มียุทธศาสตร์ประจำที่องค์การบริหารส่วนตำบล
- 4.3 ควรมีหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาดูแลเรื่องถนน เพราะทางขรุขระมาก
- 4.4 บุคลากรน้อย