

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ  
อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

.....  
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>1. เพศ</b>			
● ชาย	21	42	
● หญิง	29	58	
<b>รวม</b>	<b>50</b>		
<b>2. อายุ</b>			
● ต่ำกว่า 20 ปี	4	8	
● 21 - 40 ปี	22	44	
● 41 - 60 ปี	22	44	
● 60 ปีขึ้นไป	2	4	
<b>รวม</b>	<b>50</b>		
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
● ประถมศึกษา	30	60	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	17	34	
● ปริญญาตรี	2	4	
● สูงกว่าปริญญาตรี	1	2	
<b>รวม</b>	<b>50</b>		

<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	15	30	
● ผู้ประกอบการ	4	8	
● ประชาชนผู้รับบริการ	30	60	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
● อื่นๆ โปรดระบุ .....	1	2	
<b>รวม</b>	<b>50</b>		

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ด้านเวลา</b>										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2	4	42	84	6	12	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	2	4	36	72	12	24	0	0	0	0
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4	8	45	90	1	2	0	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	5	10	45	90	0	0	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	8	16	42	84	0	0	0	0	0	0
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	8	16	41	82	1	2	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	6	12	33	66	11	22	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	8	16	32	64	11	22	0	0	0	0

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	12	24	38	76	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	19	38	31	62	0	0	0	0	0	0
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	18	36	32	64	0	0	0	0	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	20	40	40	80	0	0	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	21	42	29	58	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	19	38	31	62	0	0	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	18	36	32	64	0	0	0	0	0	0

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	36
4	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	64
3	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	-
2	ระดับความไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	-
1	ระดับความไม่พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	-

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๔

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป