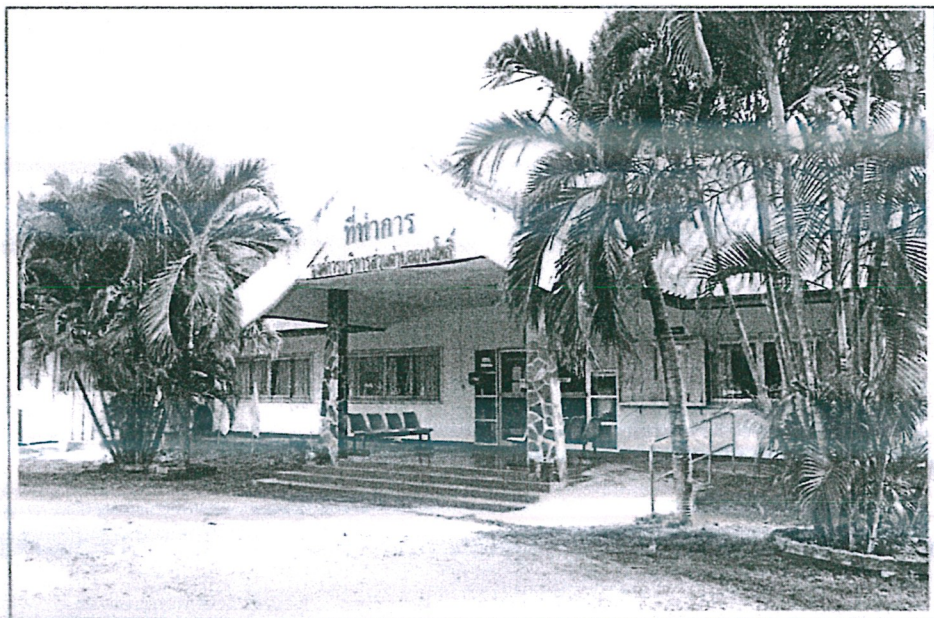




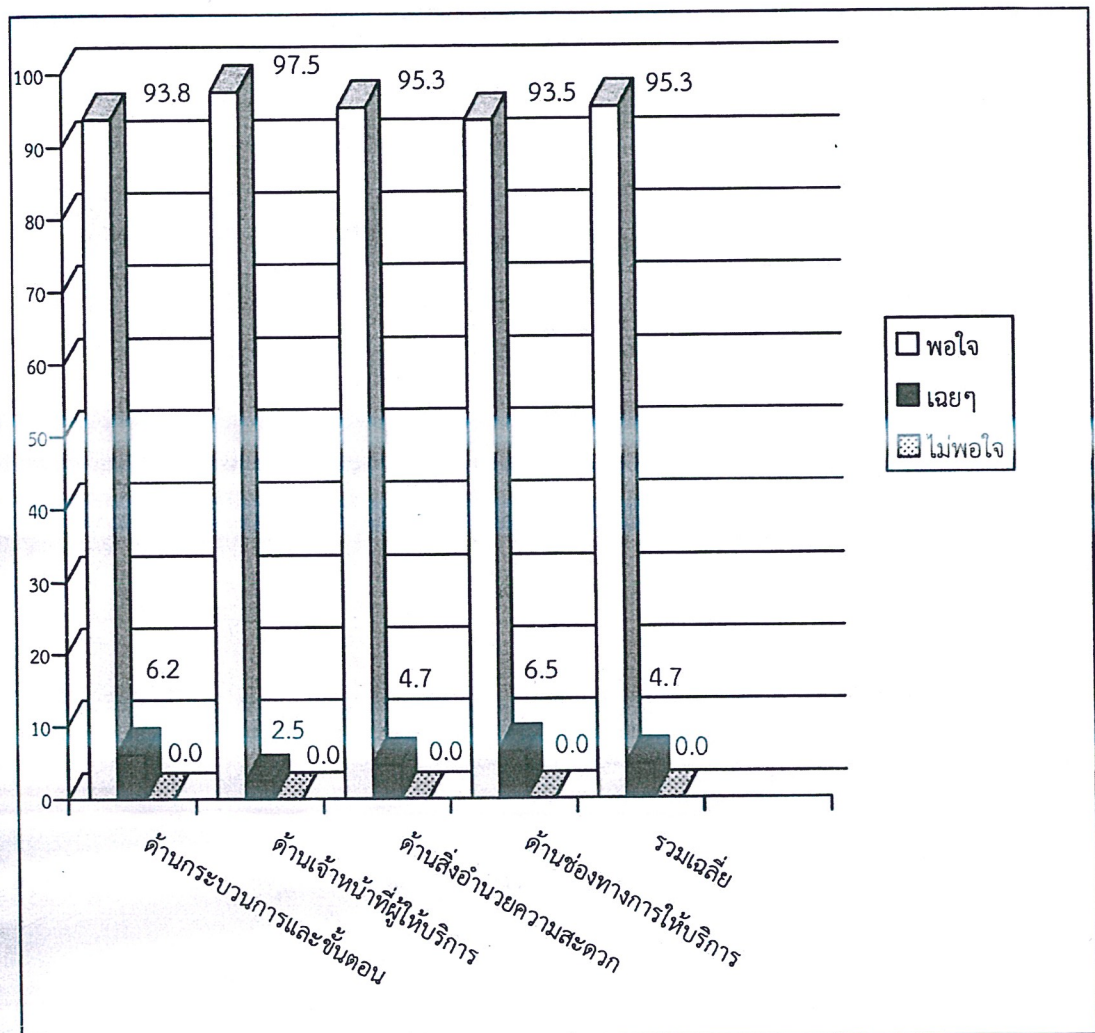
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนโพธิ์  
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์

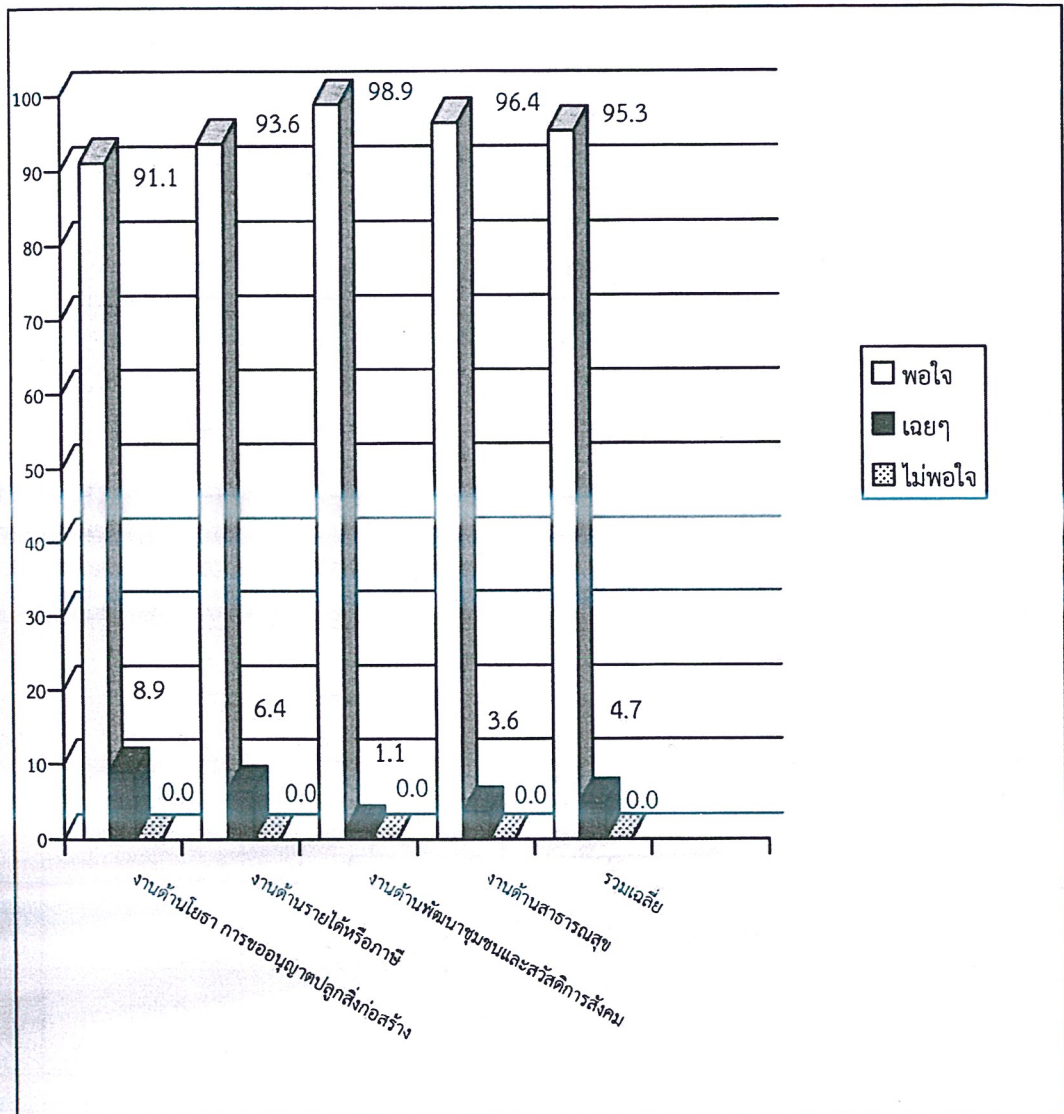
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) งานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 91.1 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

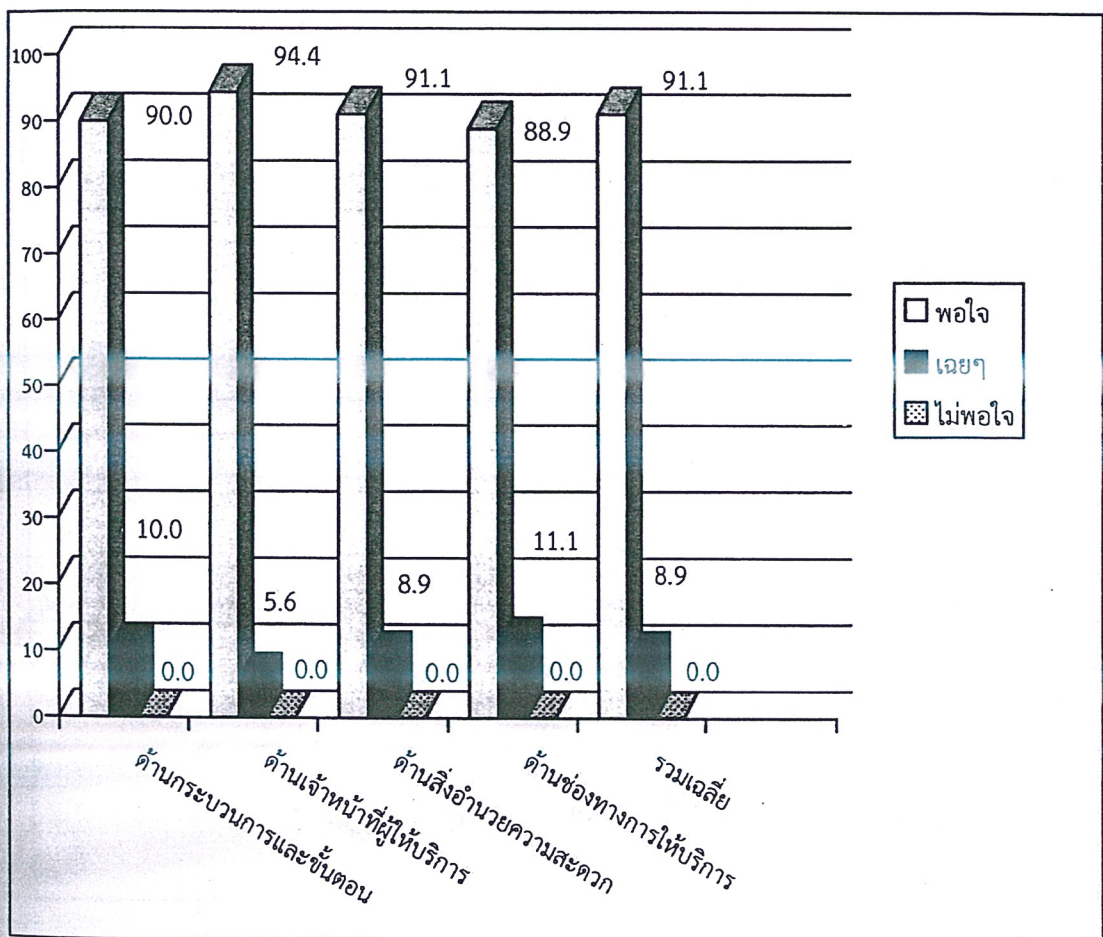


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

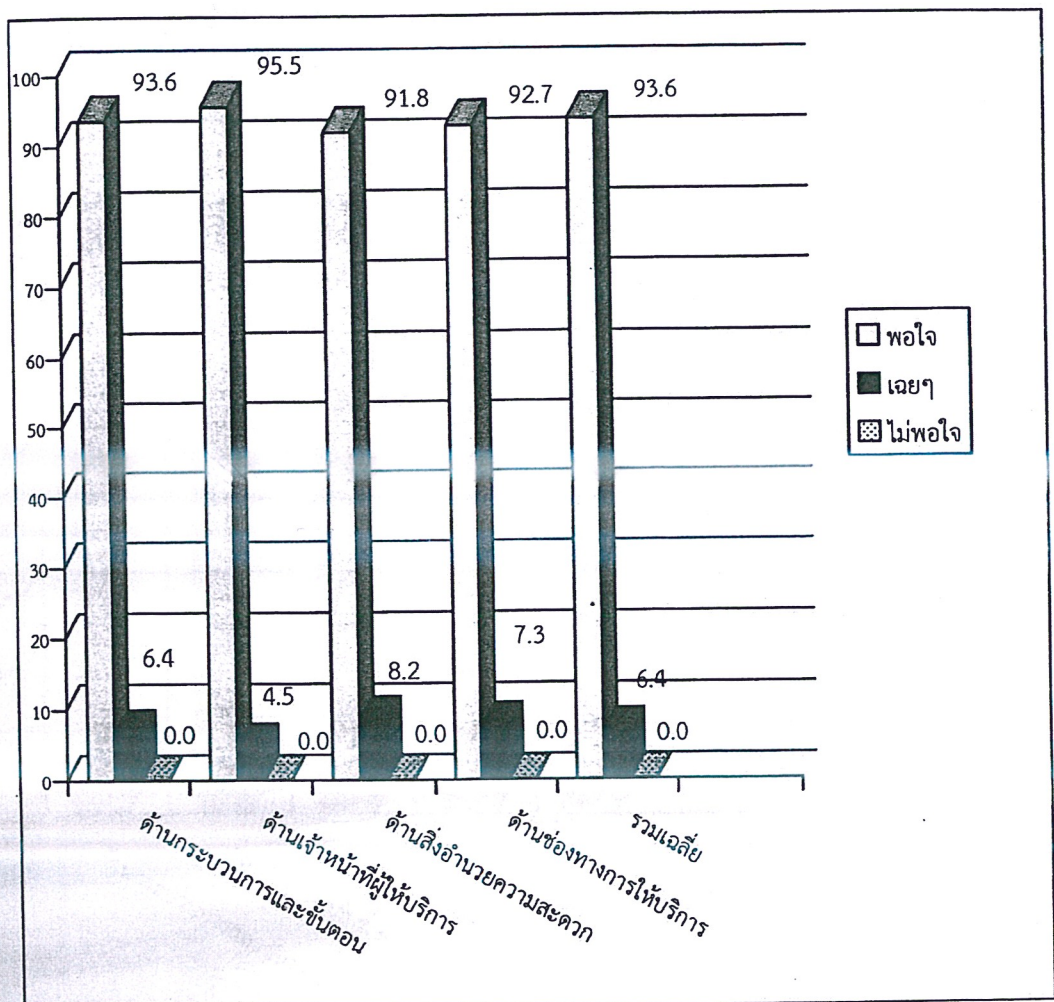
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 94.4 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.9 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์  
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.2 งานด้านการศึกษา

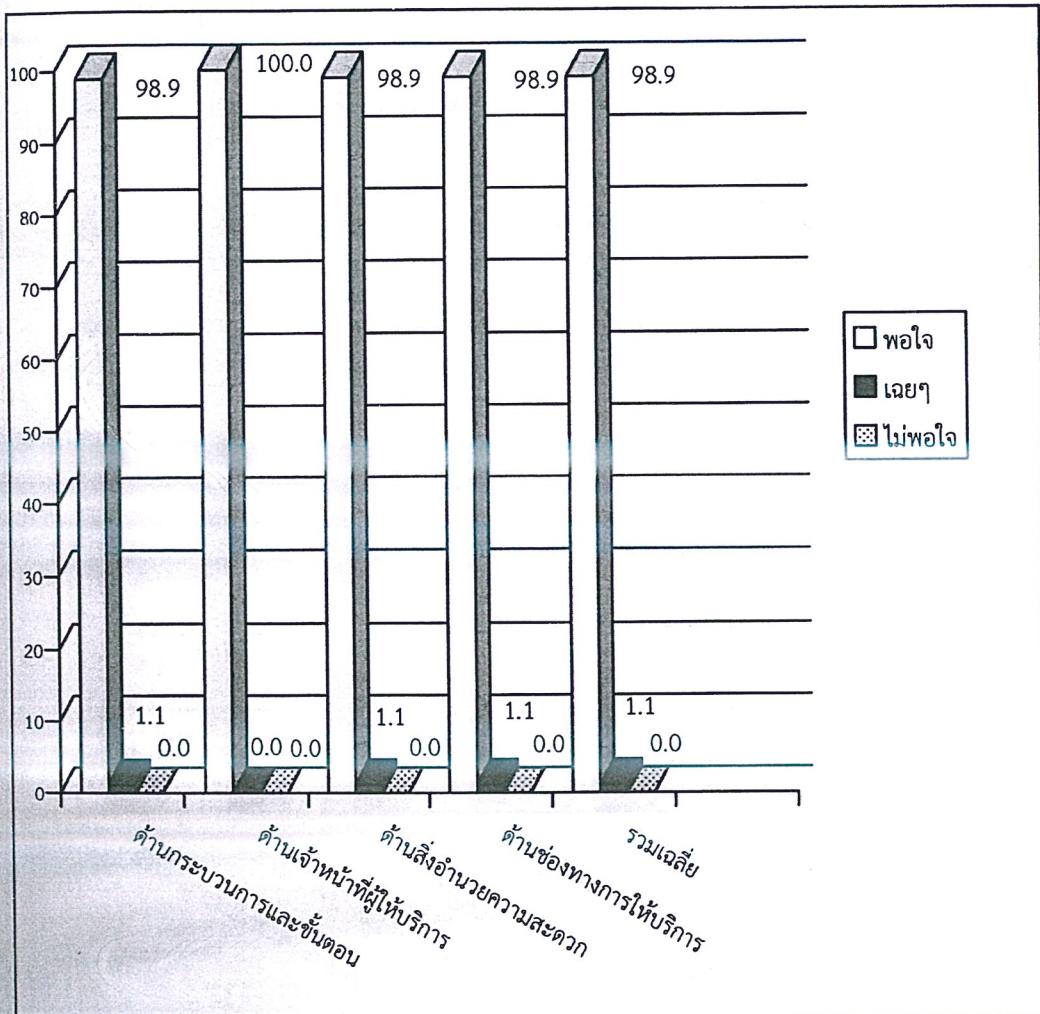
เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านการศึกษา

### 3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

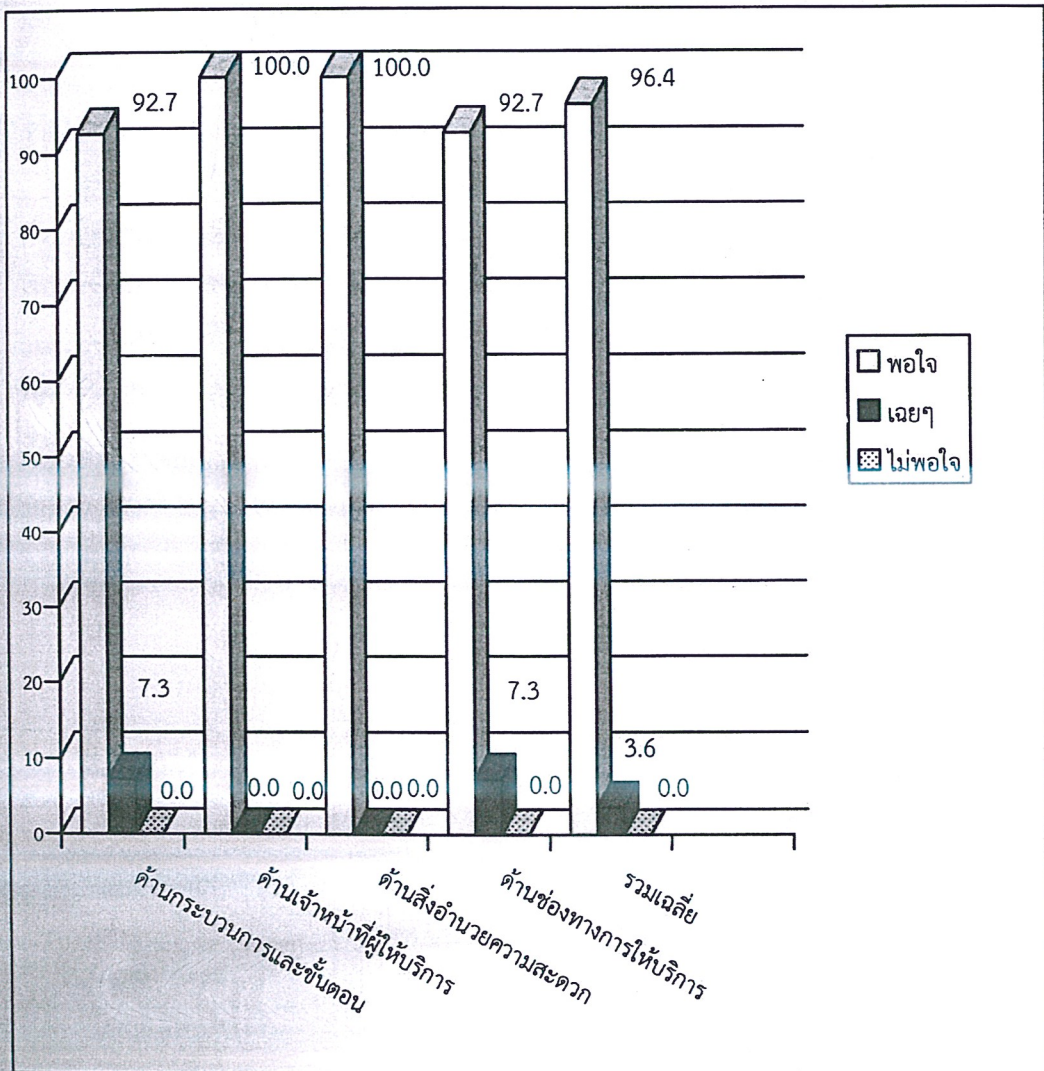
เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์

อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

### คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต่อองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์เป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ
  1.  ชาย
  2.  หญิง
2. อายุ
  1.  ต่ำกว่า 18 ปี
  2.  18-30 ปี
  3.  31-45 ปี
  4.  46-60 ปี
  5.  61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
  1.  ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน
  2.  ประถมศึกษา
  3.  มัธยมศึกษา
  4.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
  5.  ปริญญาตรี
  6.  สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
  1.  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
  2.  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
  3.  ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
  4.  ค้าขาย/อาชีพอิสระ
  5.  นักเรียน/นักศึกษา
  6.  รับจ้างทั่วไป
  7.  แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
  8.  เกษตรกร/ประมง
  9. ว่างงาน
  10.  อื่นๆ (ระบุ).....
5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ
  1.  งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
  2.  งานด้านการศึกษา
  3.  งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
  4.  งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😡
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

