

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๓๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ (สุ่มประเมิน จำนวน ๒๓๘ คน)			
	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่			
๑	เพศ		
	ชาย	๑๑๗	๔๙.๑๖
	หญิง	๑๒๑	๕๐.๘๔
๒	อายุระหว่าง		
	๑๘-๒๕ ปี	๒๑	๘.๘๒
	๒๖-๓๕ ปี	๗๒	๓๐.๒๕
	๓๖-๖๐ ปี	๕๑	๒๑.๔๒
	๖๐ ปีขึ้นไป	๙๔	๓๙.๕๑
๓	การศึกษา		
	ประถมศึกษา	๗๓	๓๐.๖๗
	มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๐๔	๔๓.๖๙
	ปวส.	๔๑	๑๗.๒๒
	ปริญญาตรี/สูงกว่า	๒๐	๘.๔๐
๔	อาชีพ		
	เกษตรกร	๑๘๒	๗๖.๔๗
	รับจ้างทั่วไป	๑๘	๗.๕๖
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๕.๔๖
	ข้าราชการ	๑๖	๖.๗๒
	ข้าราชการบำนาญ	๙	๓.๗๘

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๒๐๒ ๘๔.๘๗%	๒๘ ๑๑.๗๖%	๑๒ ๕.๐๔%		
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	๒๐๘ ๘๗.๓๙%	๑๖ ๖.๗๒%	๑๔ ๕.๘๘%		
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้	๒๑๕ ๙๐.๓๓%	๑๙ ๗.๙๘%	๔ ๑.๖๘%		
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	๑๙๖ ๘๒.๓๕%	๑๓ ๕.๔๖%	๒๙ ๗.๑๔%		
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๕	1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๖๙ ๗๑.๐๐%	๕๔ ๒๒.๖๘%	๑๕ ๖.๓๐%		
๖	2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๙๔ ๘๑.๕๑%	๒๖ ๑๐.๙๒%	๑๔ ๕.๘๘%		
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๗	1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๑๖๗ ๗๐.๑๖%	๕๖ ๒๓.๕๒%	๑๐ ๔.๒๐%	๕ ๒.๑๐%	
๘	2. มีเครื่องมือ/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๘๒ ๗๖.๔๗%	๓๖ ๑๕.๑๒%	๑๘ ๗.๕๖%	๒ ๐.๘๔%	
๙	3. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๘๘ ๗๘.๙๙%	๔๖ ๑๙.๓๒%	๔ ๑.๖๘%		

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๓ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๙ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๗ และเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ และขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๑

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๔

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ อยากให้มีการปรับปรุงห้องสุขา