



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

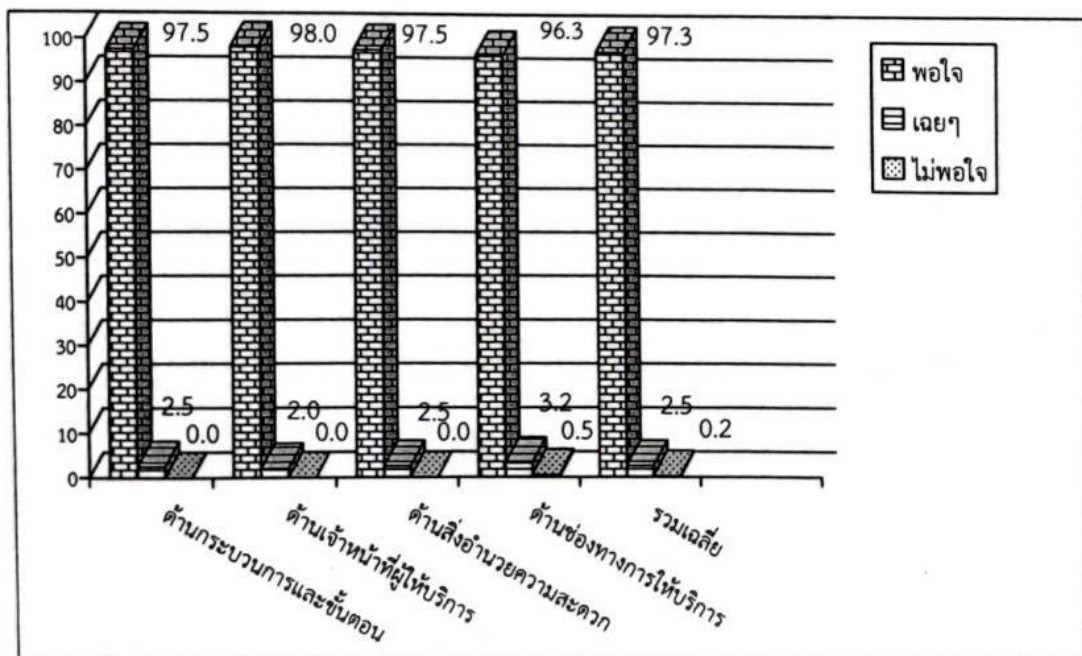


2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนดโดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 และ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด โดยภาพรวมและรายด้าน

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ (N = 400) | | | | | |
|-----------------------------|----------------------------|-------------|-----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 390 | 97.5 | 10 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 392 | 98.0 | 8 | 2.0 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 390 | 97.5 | 10 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 385 | 96.3 | 13 | 3.2 | 2 | 0.5 |
| รวมเฉลี่ย | 389 | 97.3 | 10 | 2.5 | 1 | 0.2 |

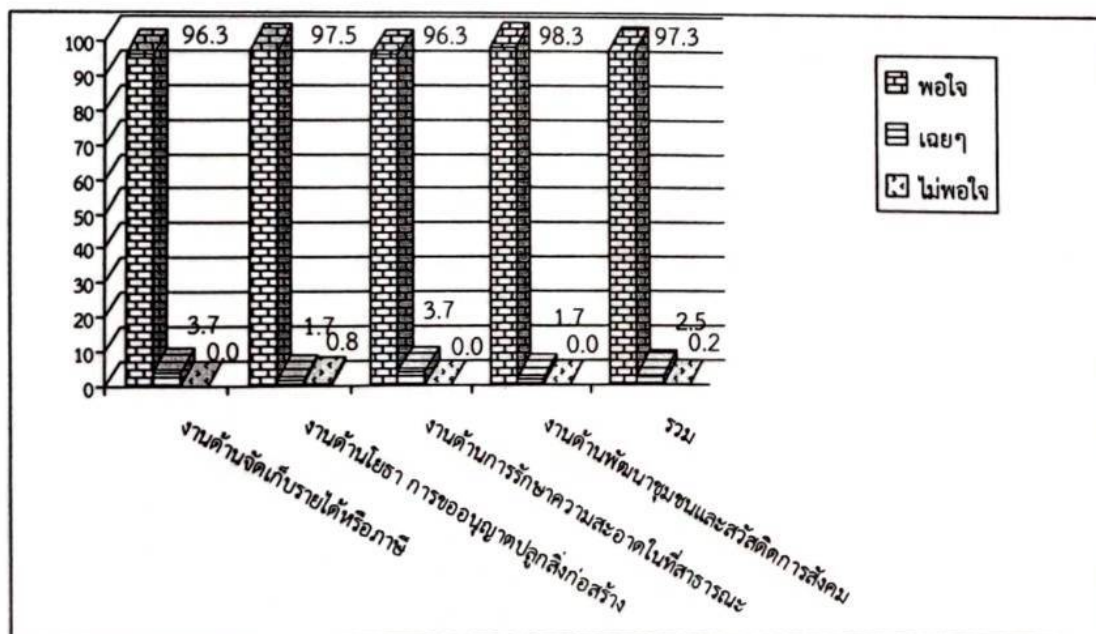


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) รายละเอียด ดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

| งานที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | |
|---|------------------|--------|-----------------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | คะแนน ที่ได้ | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี | 77 | 96.3 | 10 | 3 | 3.7 | 0 | 0 |
| งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง | 117 | 97.5 | 10 | 2 | 1.7 | 1 | 0.8 |
| งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ | 77 | 96.3 | 10 | 3 | 3.7 | 0 | 0 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม | 118 | 98.3 | 10 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| รวม | 389 | 97.3 | 10 | 10 | 2.5 | 1 | 0.2 |



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

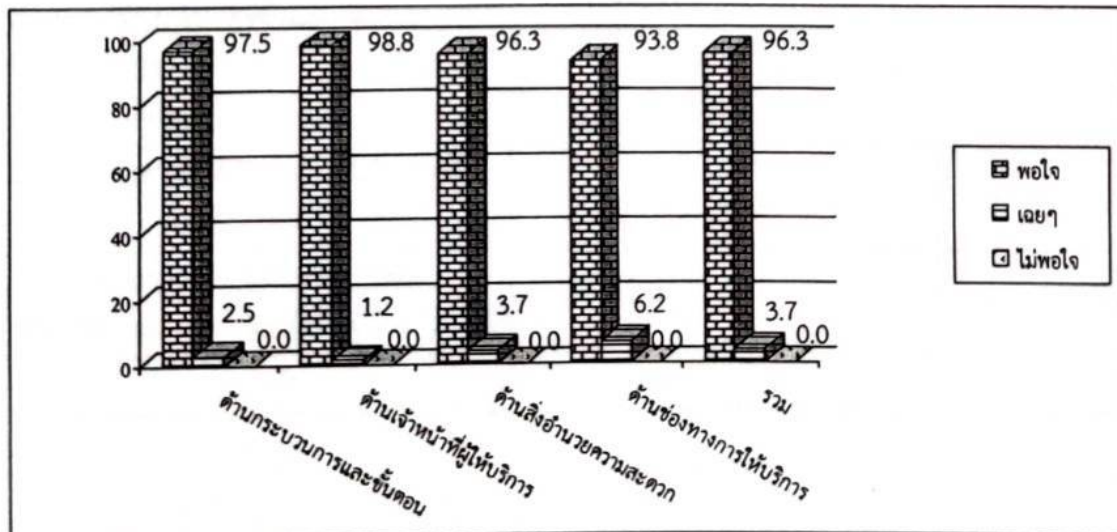
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด จำนวนตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ ร้อยละเอียงตั้งตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 79 | 98.8 | 1 | 1.2 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 77 | 96.3 | 3 | 3.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 75 | 93.8 | 5 | 6.2 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 77 | 96.3 | 3 | 3.7 | 0 | 0.0 |



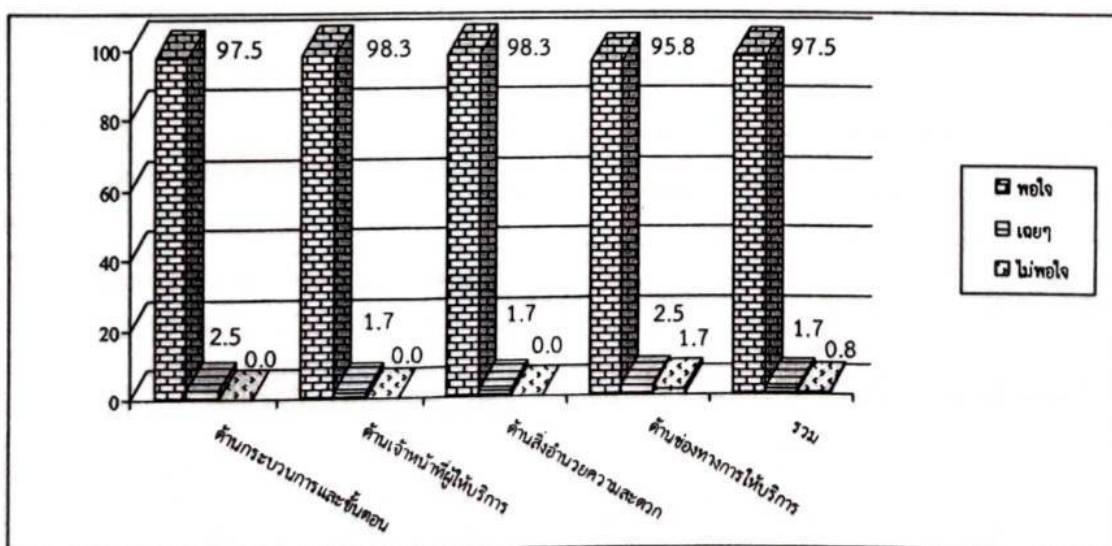
แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 เท่ากันทั้งสองด้าน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ ร้อยละเฉลี่ยดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 115 | 95.8 | 3 | 2.5 | 2 | 1.7 |
| รวมเฉลี่ย | 117 | 97.5 | 2 | 1.7 | 1 | 0.8 |



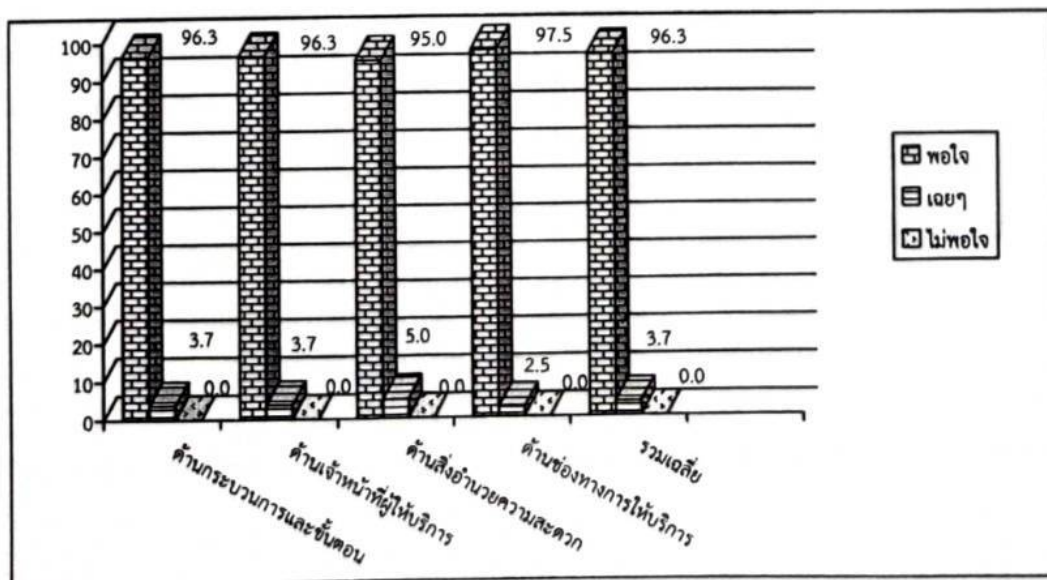
แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--------------------------------------|------------------|--------|-------|--------|---------|--------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 77 | 96.3 | 3 | 3.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 77 | 96.3 | 3 | 3.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 76 | 95.0 | 4 | 5.0 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 78 | 97.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 77 | 96.3 | 3 | 3.7 | 0 | 0.0 |



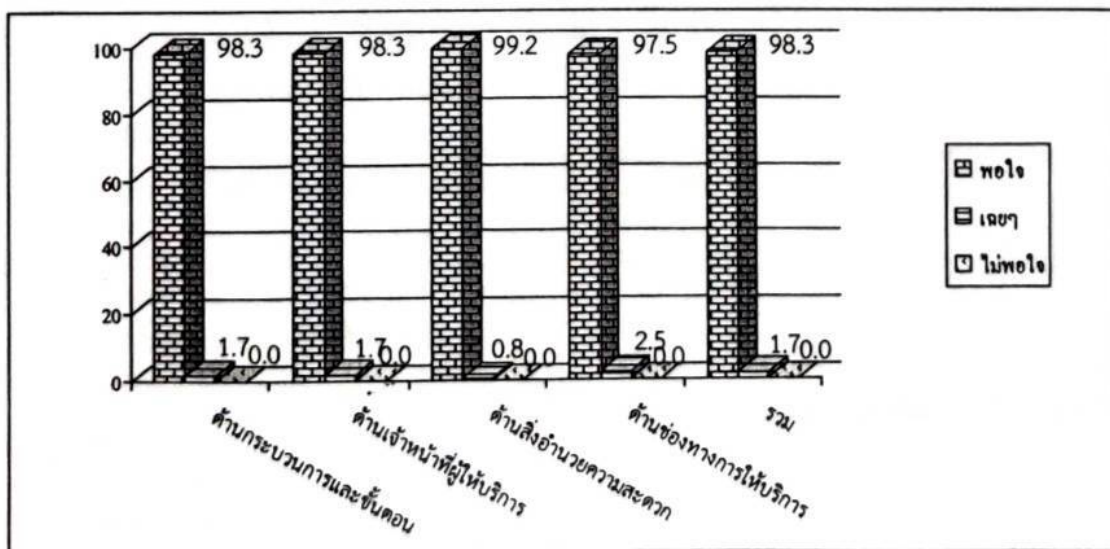
แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

| งานด้านการศึกษา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|-----------------------------|------------------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| | พอใจ | | เฉยๆ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอน | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 119 | 99.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 117 | 97.5 | 3 | 2.5 | 0 | 0.0 |
| รวมเฉลี่ย | 118 | 98.3 | 2 | 1.7 | 0 | 0.0 |



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดนด ซึ่งมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการที่ดี ดังนี้

4.1 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และการจัดการรายได้อื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์ กระจายเสียงหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจในการสร้างที่อยู่อาศัยให้แข็งแรง มั่นคง เหมาะสมกับลักษณะภูมิประเทศ อากาศ อุณหภูมิและอื่น ๆ

4.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกับประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเพื่อความสะดวกสบายของบ้านเมืองและมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนเกิดความตระหนักต่อส่วนรวม

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีความรวดเร็วและเป็นระบบ ทั้งนี้ควรมีกิจกรรมส่งเสริมความรู้การป้องกันโรคโควิด-19 และการฉีดวัคซีน ให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง