

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโตนด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

**๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒.ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔

**๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด

**๔.การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือ	๓๐	๖๐.๐๐
เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๔	๘.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๖	๙๒.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

**ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี ต่าง กายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑	๘๒	๘	๑๖	๑	๒	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๘	๗๖	๗	๑๔	๖	๑๒	-	-	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕	๗๐	๑๐	๒๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๔	๘	-	-	-	-
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖	-	-	-	-	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๕	๗๐	๑๑	๒๒	๔	๘	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๘	๑๖	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๕	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	-	-	-	-

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

ควรมีการติดต่อที่ทันสมัย และรวดเร็วยิ่งขึ้น



**แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโตนด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา**

\*\*\*\*\*

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา  ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ  ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....  
 .....