



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง
ตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๐	๕๓.๓๓
หญิง	๓๕	๔๖.๖๗
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๓๓
อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี	๓	๔.๐๐
อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี	๑๕	๒๐.๐๐
อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๑๖	๒๑.๓๓
อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี	๒๔	๓๒.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๖	๒๑.๓๓
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๔	๕๘.๖๗
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๐	๑๓.๓๓
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๘	๑๐.๖๗
ปริญญาตรี	๑๑	๑๔.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๖๗
อื่นๆ	๐	๐.๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๒	๒.๖๗
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕	๖.๖๗
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๑๖.๐๐
รับจ้าง	๙	๑๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๔.๐๐
เกษตรกร	๔๔	๕๘.๖๗
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้อง ปรับปรุง ๑	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๕๓	๒๒	๐	๐	๐	๗๐.๖๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๔	๒๑	๐	๐	๐	๗๒.๐๐
รวม						๗๑.๓๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๒	๕๐	๓	๐	๐	๒๙.๓๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕	๓๗	๓	๐	๐	๔๖.๖๗
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๔๕	๒๘	๒	๐	๐	๖๐.๐๐
รวม						๔๕.๓๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๑	๓๐	๓	๐	๑	๕๔.๖๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๒	๒๙	๔	๐	๐	๕๖.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๕	๓๖	๔	๐	๐	๔๖.๖๗
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๓๖	๔	๐	๐	๔๖.๖๗
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๕	๒๐	๐	๐	๐	๗๓.๓๓
รวม						๕๕.๔๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๗	๔๔	๔	๐	๐	๓๖.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๔	๒๙	๒	๐	๐	๕๘.๖๗
รวม						๔๗.๓๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๕๖	๑๙	๐	๐	๐	๗๔.๗๐
รวม						๗๔.๗๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๔ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา เป็น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๗ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๑.๓๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔๕.๓๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕๕.๔๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๗.๓๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๘๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๗

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง