



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คอนยาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยประเมินจากผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่ ในห้วงระยะเวลาเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้เสร็จสิ้นแล้ว และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

| ข้อมูลทั่วไป                  | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                    |       |        |
| ชาย                           | ๘๙    | ๕๑.๔๕  |
| หญิง                          | ๘๓    | ๕๓.๗๖  |
| <b>อายุ</b>                   |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                 | ๓     | ๑.๗๓   |
| ๒๑ - ๔๐ ปี                    | ๖๒    | ๓๕.๘๔  |
| ๔๑ - ๕๙ ปี                    | ๘๒    | ๔๗.๔๐  |
| ๖๐ ปีขึ้นไป                   | ๓๕    | ๒๐.๒๓  |
| <b>อาชีพของผู้มารับบริการ</b> |       |        |
| เกษตรกร                       | ๘๙    | ๕๑.๔๕  |
| ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป          | ๕๕    | ๓๑.๗๙  |
| ข้าราชการ                     | ๒๒    | ๑๒.๗๒  |
| อื่น ๆ                        | ๑๖    | ๙.๒๕   |

/ตอนที่ ๒ ความพึง.....

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ**

**๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่**  
รายด้าน ๔ ด้าน ดังนี้

**๑.๑ ระดับความพึงพอใจ ด้านเวลาในการให้บริการ**

ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ด้านเวลาในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๙.๒๙

- พอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ

**๑.๒ ระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๙.๗๔

- พอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

**๑.๓ ระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๙.๘๙

- พอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

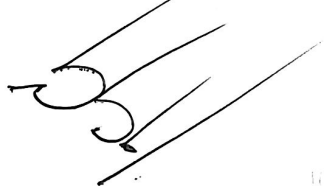
**๑.๔ ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๙.๗๐

- พอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ทั้งนี้ จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายชัยวัตร เลิศนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่  
อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาวใหญ่ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาวใหญ่ การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจและมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ร่วมด้วย ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาวใหญ่ สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาวใหญ่

## การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า ๓ ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมที่มารับบริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก

### ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

๑. ด้านเวลาในการให้บริการ
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านอำนวยความสะดวก

### กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่  
จำนวน ๑๘๒ คน

### ระยะเวลาการดำเนินการ

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ต่อไป

๒. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

๓. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๕

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ ค่าความถี่และร้อยละ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางแสดง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

| ข้อมูลทั่วไป                  | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                    |       |        |
| ชาย                           | ๘๙    | ๕๑.๔๕  |
| หญิง                          | ๘๓    | ๕๓.๗๖  |
| <b>อายุ</b>                   |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                 | ๓     | ๑.๗๓   |
| ๒๑ - ๔๐ ปี                    | ๖๒    | ๓๕.๘๔  |
| ๔๑ - ๕๙ ปี                    | ๘๒    | ๔๗.๔๐  |
| ๖๐ ปีขึ้นไป                   | ๓๕    | ๒๐.๒๓  |
| <b>อาชีพของผู้มารับบริการ</b> |       |        |
| เกษตรกร                       | ๘๙    | ๕๑.๔๕  |
| ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป          | ๕๕    | ๓๑.๗๙  |
| ข้าราชการ                     | ๒๒    | ๑๒.๗๒  |
| อื่น ๆ                        | ๑๖    | ๙.๒๕   |

ตารางแสดง ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

| แบบสอบถามความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |               |             |
|---|------------------|---------------|-------------|
|   | มาก              | ปานกลาง       | น้อย        |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>  |                  |               |             |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด   | ๑๖๒<br>(๘๙.๐๑)   | ๒๐<br>(๑๐.๙๙) | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ   | ๑๖๓<br>(๘๙.๕๖)   | ๑๙<br>(๑๐.๔๔) | ๐<br>(๐.๐๐) |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |               |             |
| ๒.๑ การติดแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ  | ๑๖๗<br>(๙๑.๗๖)   | ๑๕<br>(๘.๒๔)  | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดไว้  | ๑๖๔<br>(๙๐.๑๑)   | ๑๘<br>(๙.๘๙)  | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน  | ๑๕๙<br>(๘๗.๓๖)   | ๒๓<br>(๑๒.๖๔) | ๐<br>(๐.๐๐) |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>   |                  |               |             |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ  | ๑๖๑<br>(๘๘.๔๖)   | ๒๑<br>(๑๑.๕๔) | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ  | ๑๖๕<br>(๙๙.๖๖)   | ๒๗<br>(๘.๖๗)  | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้                      | ๑๖๖<br>(๘๗.๘๖)   | ๑๖<br>(๑๘.๘๔) | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑๖๗<br>(๙๑.๗๖)   | ๑๕<br>(๘.๒๔)  | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   | ๑๕๖<br>(๘๙.๓๑)   | ๑๗<br>(๗.๖๙)  | ๐<br>(๐.๐๐) |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |               |             |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ  | ๑๖๕<br>(๙๐.๖๖)   | ๑๗<br>(๙.๓๔)  | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก  | ๑๖๑<br>(๘๔.๓๙)   | ๒๑<br>(๑๑.๕๔) | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                   | ๑๖๕<br>(๙๐.๖๖)   | ๑๗<br>(๙.๓๔)  | ๐<br>(๐.๐๐) |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  | ๑๖๒<br>(๘๙.๐๑)   | ๒๐<br>(๑๐.๙๙) | ๐<br>(๐.๐๐) |

## สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนยาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

#### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการหรือมีส่วน  
เกี่ยวข้องในการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
จำนวน ๑๘๒ คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๖ และเพศชายคิด  
เป็นร้อยละ ๔๖.๒๔ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐ และกลุ่ม  
ตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๕ รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/รับจ้าง  
ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๙

#### ๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่

ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่  
ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๙๔.๗๖

๒.๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนยาวใหญ่ รายด้าน ๔ ด้าน ดังนี้

##### ๒.๑.๑ ระดับความพึงพอใจ ด้านเวลาในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนยาวใหญ่ ด้านเวลาในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๙.๒๙

- พอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ

##### ๒.๑.๒ ระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนยาวใหญ่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๙.๗๔

- พอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง  
ได้รับบริการก่อน

##### ๒.๑.๓ ระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนยาวใหญ่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๙.๘๙

- พอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง  
ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

##### ๒.๑.๔ ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนยาวใหญ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๙.๗๐

- พอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ



**ข้อเสนอแนะ**

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป และปรับปรุงความพึงพอใจอยู่ระดับพึงพอน้อยให้ดีขึ้น

ภาคผนวก



