



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
<https://rcd.rnu.ac.th>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอเทพรักษ์ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอเทพรักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ประกอบด้วย งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานช่วยเหลือสาธารณภัย งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง และงานจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตร ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 383 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

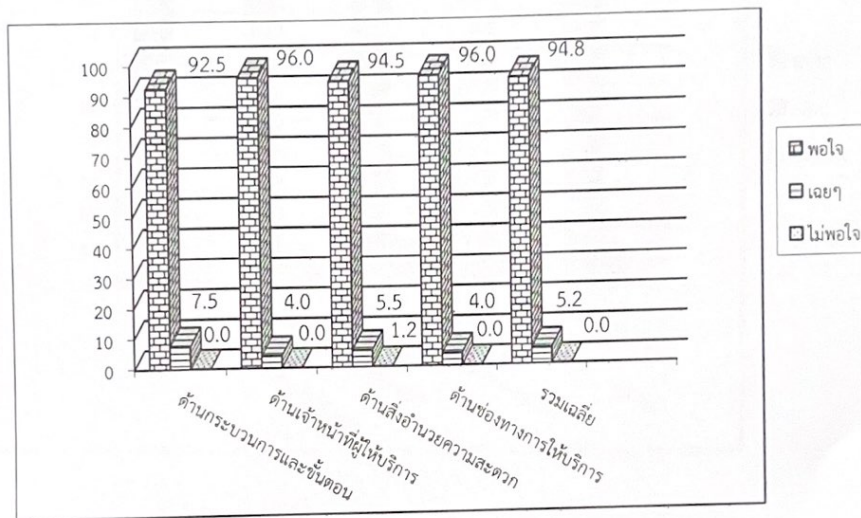
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8-9 ตุลาคม 2565 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง โดยวิเคราะห์ในภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ได้แก่ งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานช่วยเหลือสาธารณภัย งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง และงานจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 62.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 42.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 32.5 รองลงมาคือเกษตรกร ร้อยละ 22.5 และค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 20.0

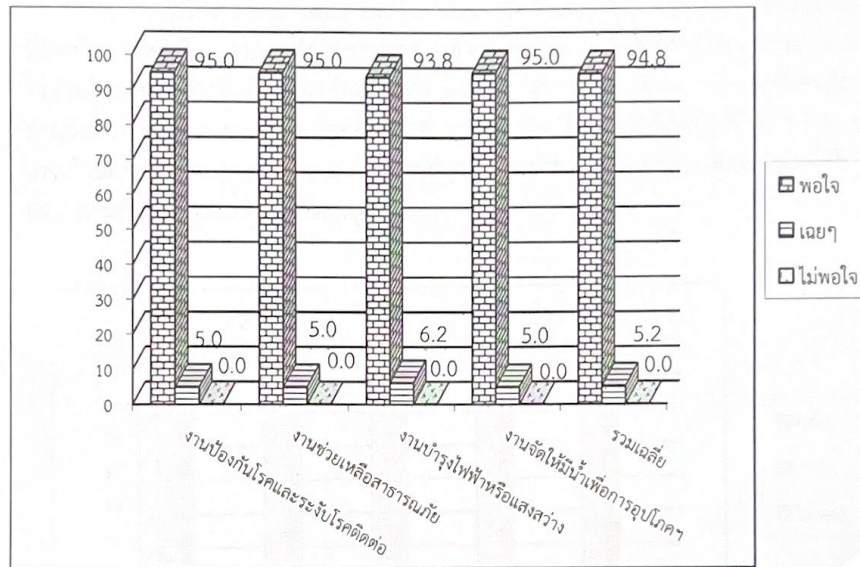
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอนาทรี จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอนาทรี จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอนาทรี จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานช่วยเหลือสาธารณภัย งานจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตรมีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

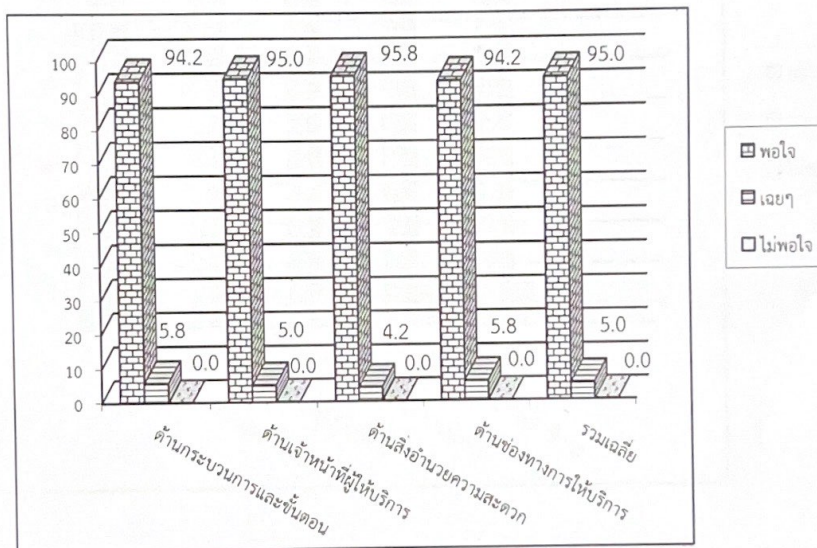


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกะทู้ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอเทพรักษ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

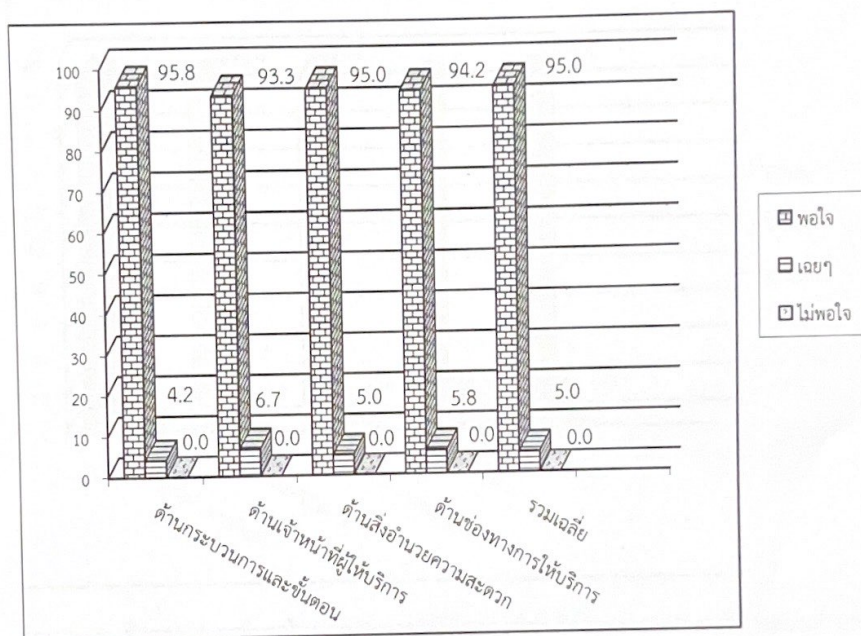
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด มากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

2. งานช่วยเหลือสาธารณภัย

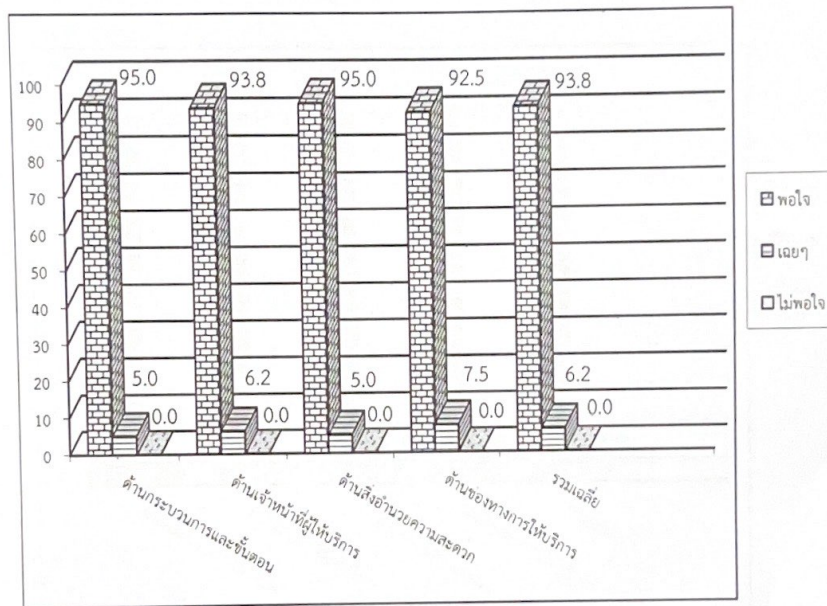
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานช่วยเหลือสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานช่วยเหลือสาธารณภัย

3. งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง

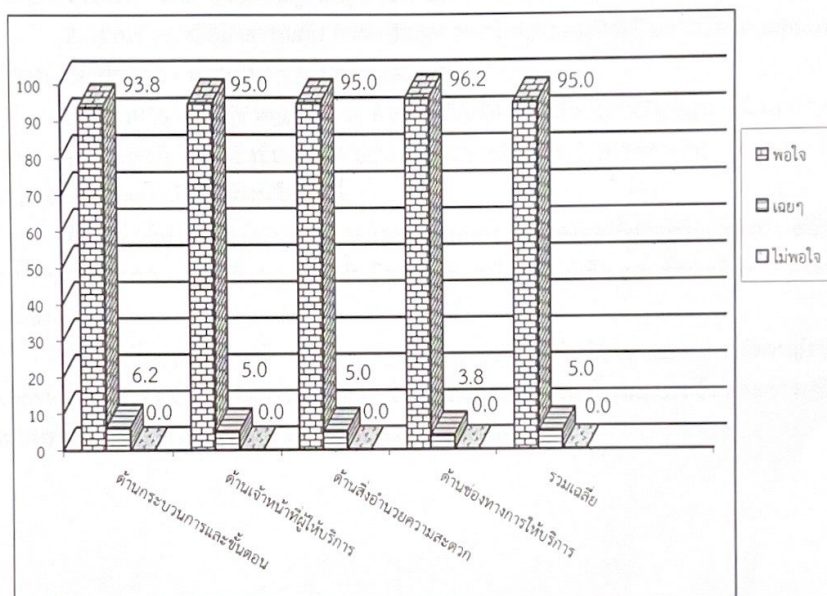
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง

4. งานจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตร

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตร

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกะพ่าย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ดังนี้

1. งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ควรประชาสัมพันธ์เรื่องของการดูแลตัวเอง หมั่นล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ ใส่หน้ากากอนามัยเวลาอยู่ในที่ชุมชน หรือคนเยอะ เพื่อป้องกันโรคติดต่อไวรัสโคโรนา (โควิด19) และควรฉีดพ่นลูกน้ำยุงลาย รมรณรงค์กำจัดยุงลายเพื่อป้องกันไข้เลือดออก
2. งานช่วยเหลือสาธารณภัย ควรเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้รวดเร็ว พร้อมในการใช้งานตลอดเวลา
3. งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ควรติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านในบางจุดที่มีดปรับปรุงไฟฟ้าทางให้สว่างยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวกในการสัญจรช่วงเวลากลางคืน ติดตั้งกระจกส่องทางแยก เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่
4. งานจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตร ควรขุดลอกคลองหรือแหล่งน้ำ สนับสนุนงบประมาณเพื่อซ่อมแซมปรับปรุงแหล่งน้ำ มีการให้ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีกับประชาชนในท้องถิ่น
5. งานอื่น ๆ ควรควรมีการรณรงค์การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรจัดหาถังขยะให้แต่ละหมู่บ้านตลอดจนการจัดการเรื่องขยะ จัดหาที่ทิ้งขยะและรถเก็บขยะประจำ และควรปรับปรุงระบบท่อระบายน้ำ เนื่องจากหน้าฝนมีน้ำท่วมขังภายในชุมชน