



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประจาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
<https://www.rju.ac.th>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการศึกษา การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในวันที่ 17 กันยายน 2565 นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน วิทยฐานะ และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

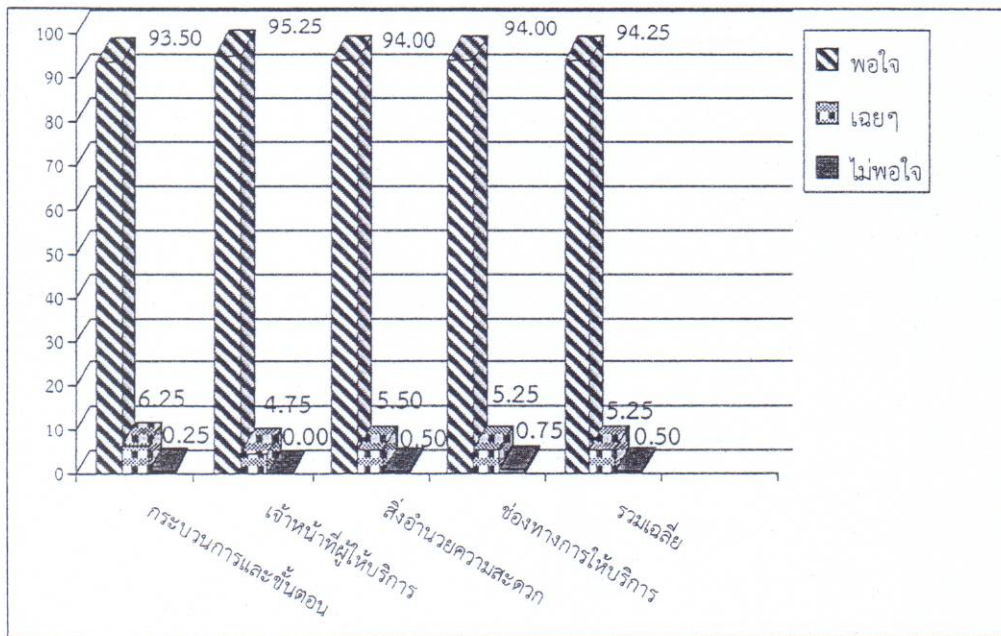
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.75 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 53.00 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 39.75 ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 63.75 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 24.75 และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 45.25 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.50

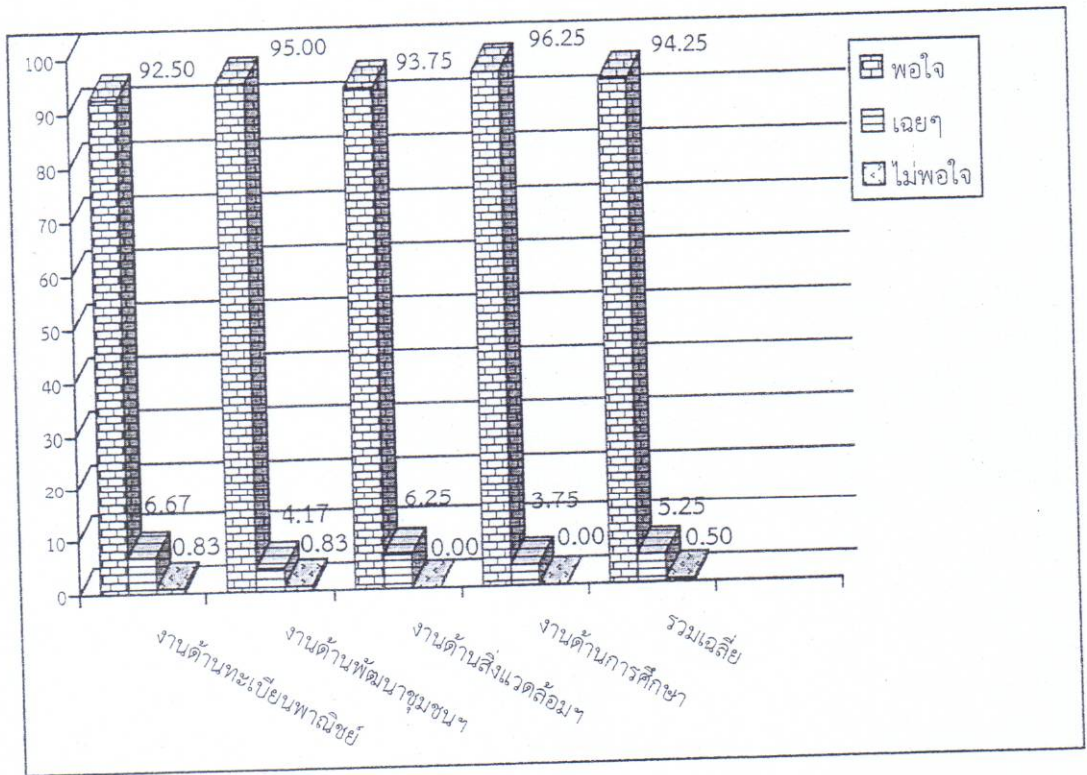
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม และรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.25 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.25 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 94.00 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 96.25 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.00 (9 คะแนน) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.75 (9 คะแนน) และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 92.50 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

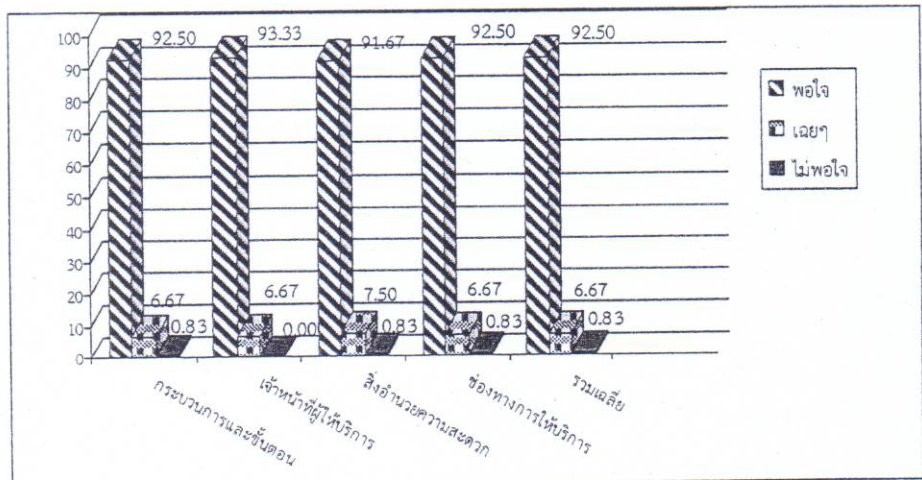


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านทะเบียนพาณิชย์

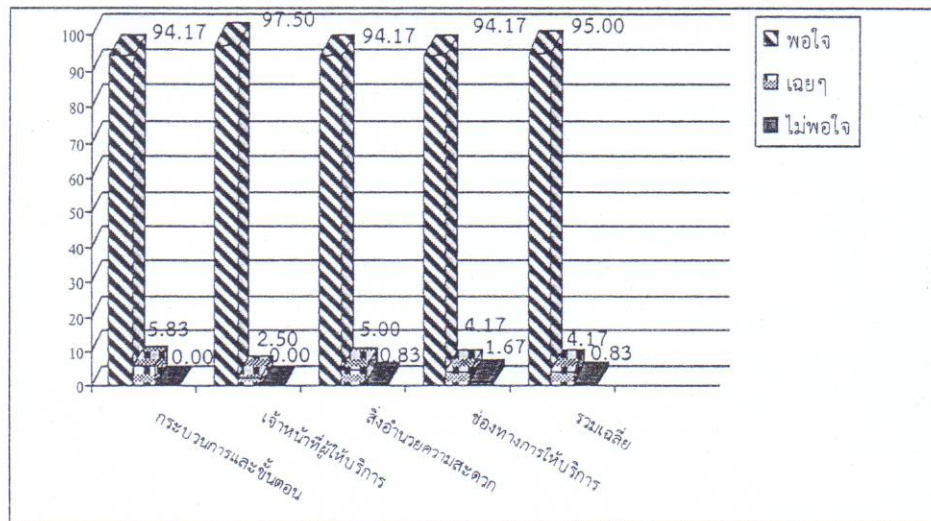
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.33 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 92.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.67 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านทะเบียนพาณิชย์

3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

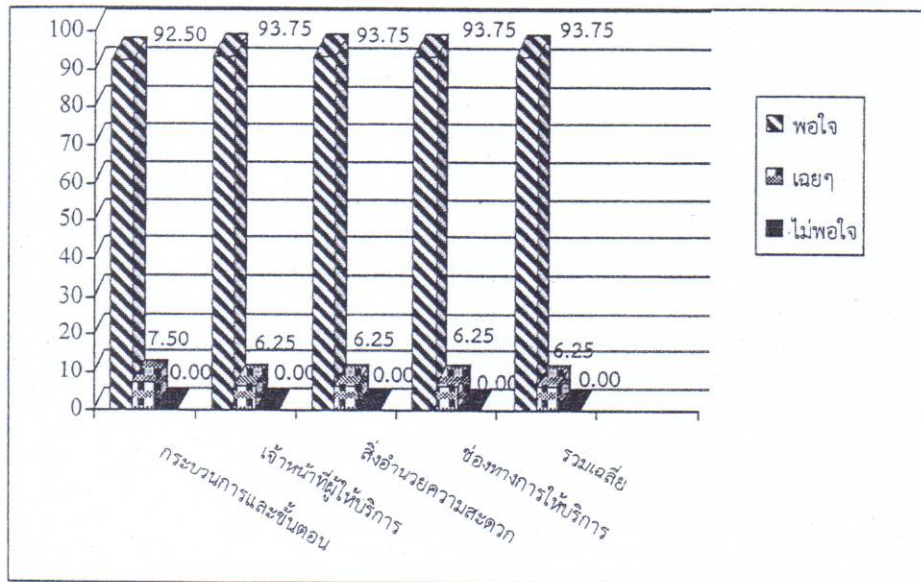
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 94.17 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ

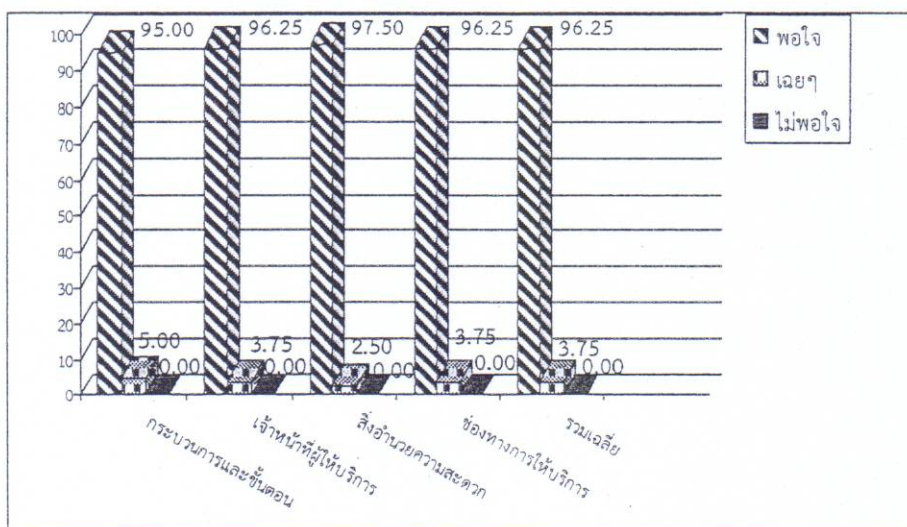
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ

3.4 งานด้านการศึกษา

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 96.25 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ดังนี้

4.1 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนมีความเห็นว่า บุคลากรให้คำแนะนำขั้นตอนปฏิบัติดี เข้าใจง่าย เป็นกันเอง

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความเห็นว่า บุคลากรให้ความช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี รวดเร็ว ทันเวลา และมีกิจกรรมดี ๆ มาให้ความรู้เสมอ

4.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความเห็นว่า บุคลากรให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี บ้านเมืองสะอาด อยากให้มีบริการเคลื่อนที่มาให้ความรู้ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

4.4 งานด้านการศึกษา ประชาชนมีความเห็นว่า คุณครูดูแลบุตรหลานเป็นอย่างดี อยากให้มีกิจกรรมที่ให้ผู้ปกครองเข้าไปมีส่วนร่วมมากขึ้น และการบำรุงรักษาและซ่อมแซม อุปกรณ์การเล่นต่าง ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามซอยต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ ควรมีถังสำรองน้ำใช้เมื่อเวลาไฟดับ และอยากให้มียุทธดับเพลิง รถเก็บขยะ และรถฉุกเฉิน ไว้บริการประชาชน