



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

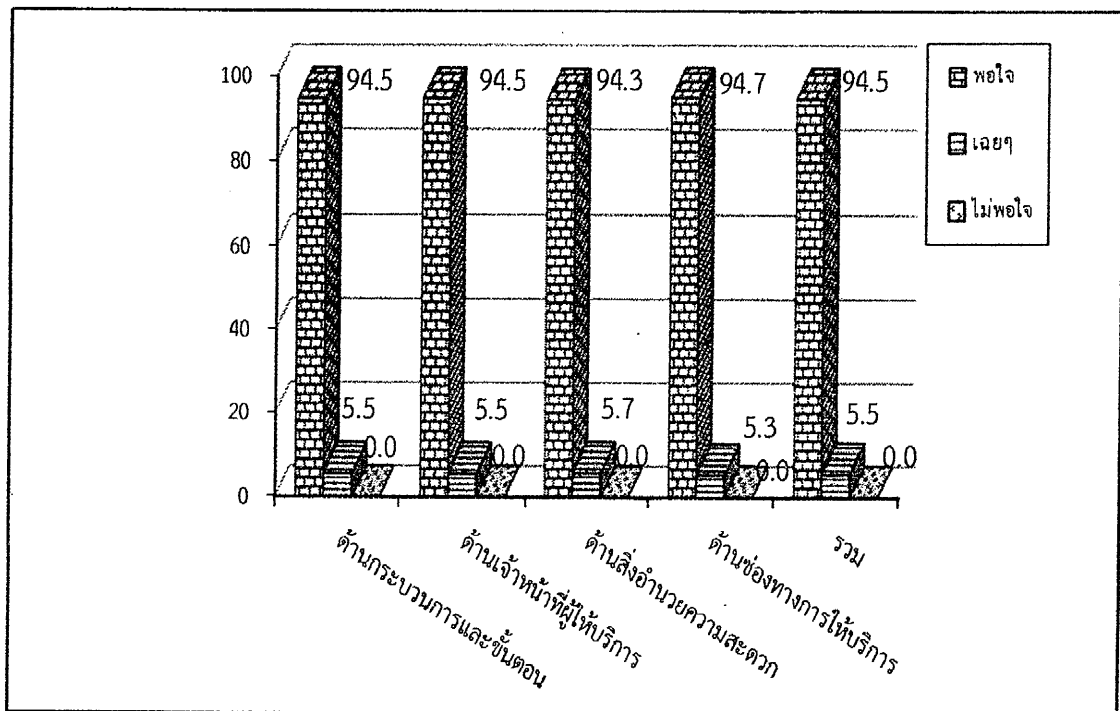
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอนาทวี จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอนาทวี จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ใน 4 งาน ได้แก่ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และป้ายภาษี ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 383 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 12 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ระหว่างวันที่ 6 - 7 พฤศจิกายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จากงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และป้ายภาษี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และเพศชายร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0

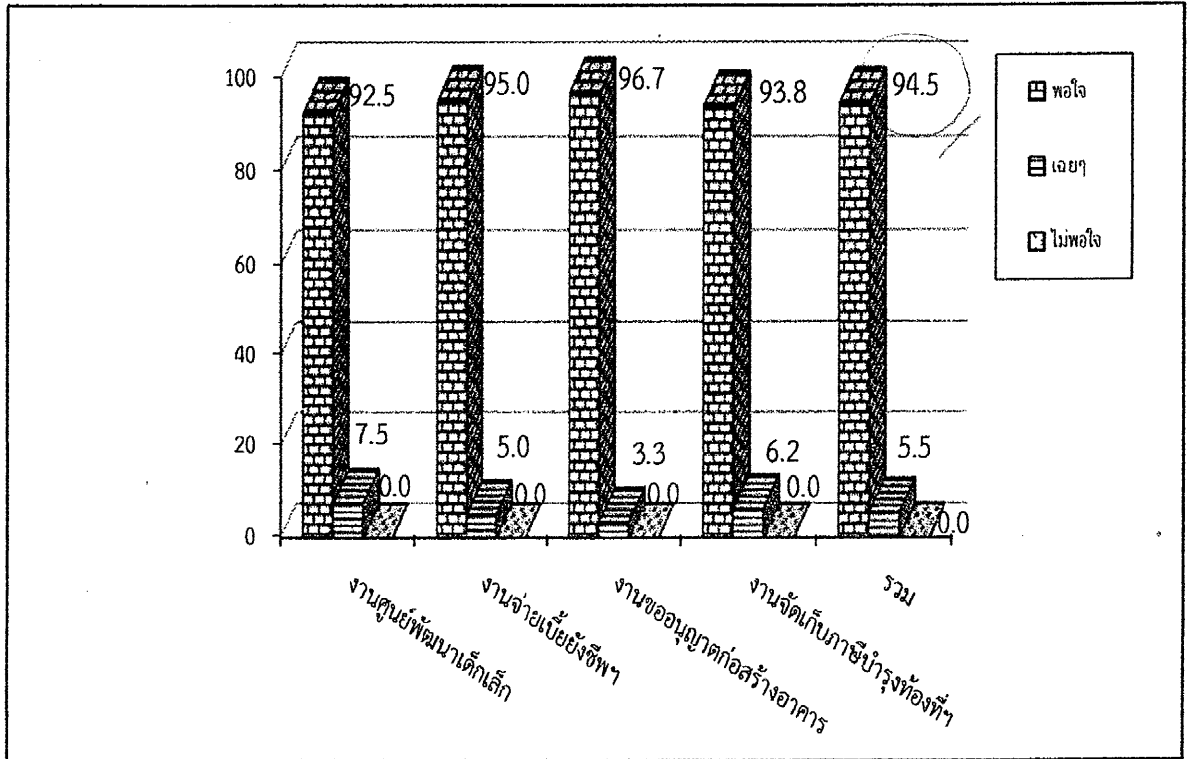
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 94.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และป้ายภาษี ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

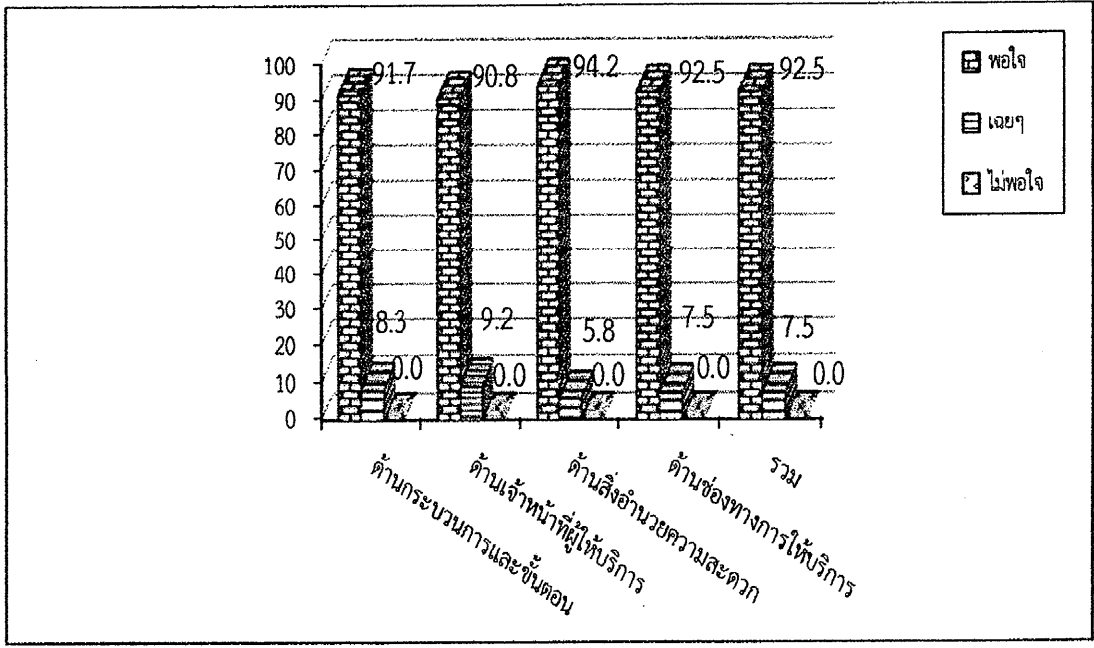


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

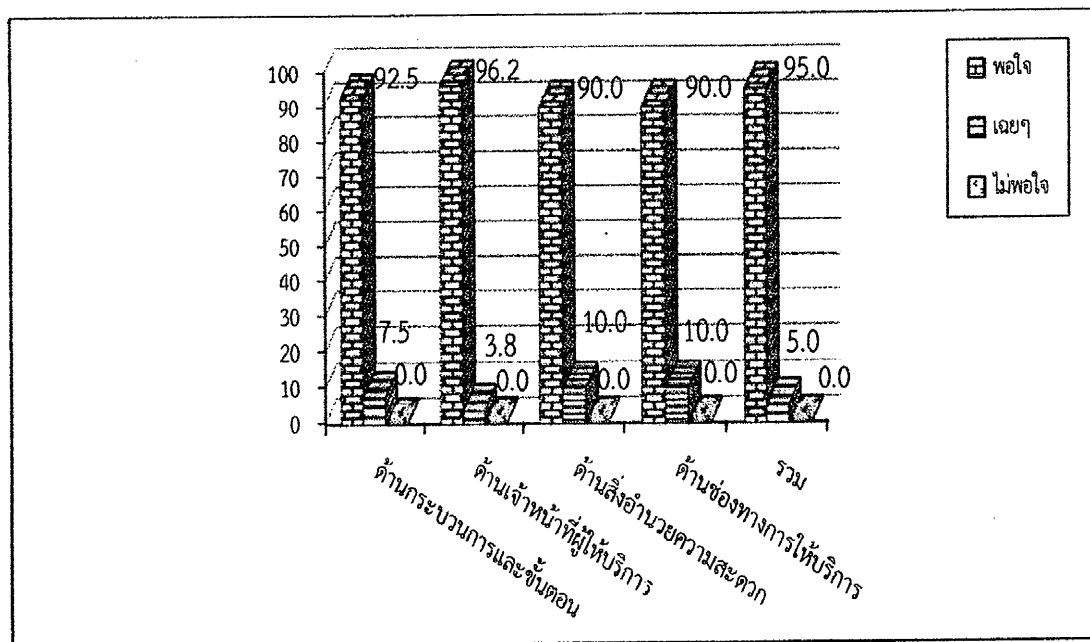
3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 91.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.2 งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

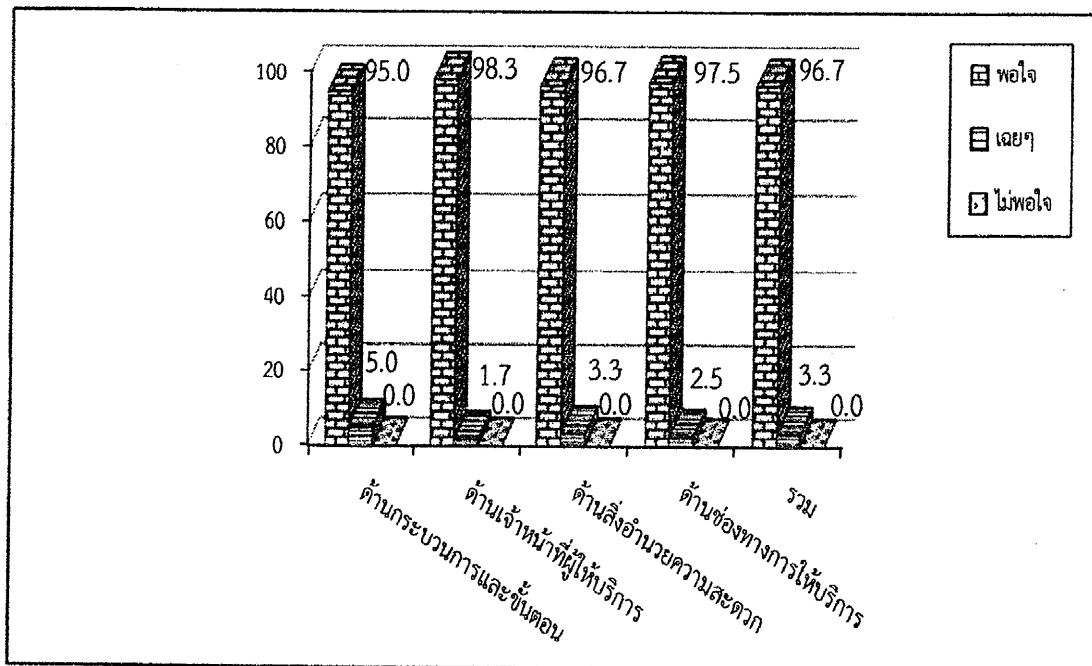
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 92.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์

3.3 งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

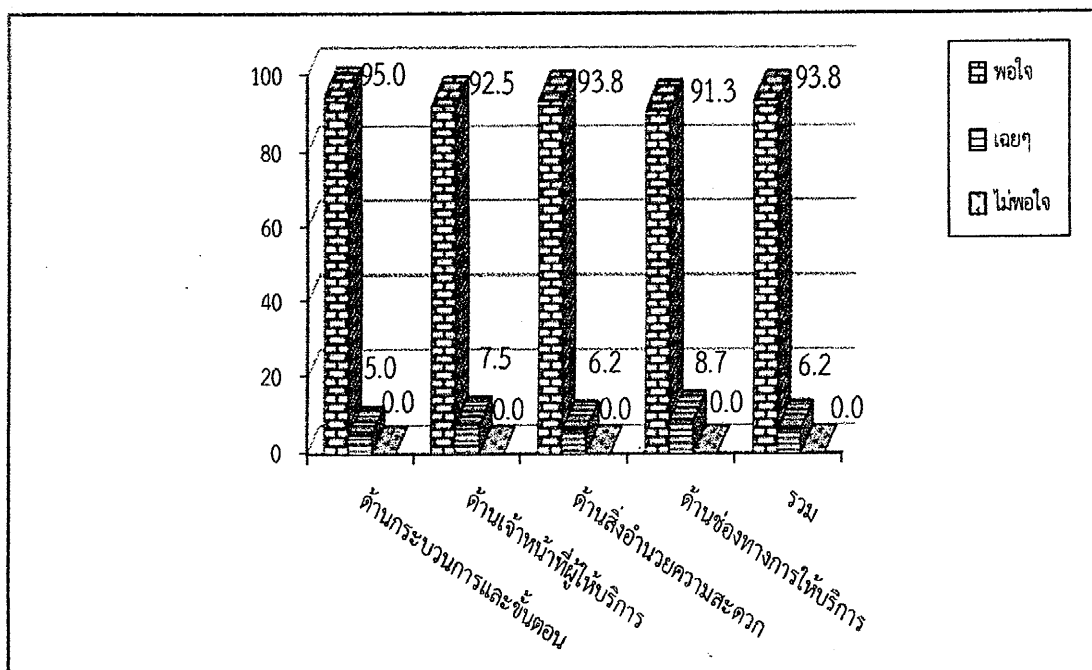
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คิดเป็น ร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับรายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

3.4 งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และป้ายภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และป้ายภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ และขั้นตอน มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และป้ายภาษี

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรส่งเสริมการใช้สื่อออนไลน์ และสนับสนุนสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้เพิ่มเติม

4.2 งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ควรเน้นการประสานและร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างตรงเวลา

4.3 งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ควรประชาสัมพันธ์เรื่องการขออนุญาตดำเนินการก่อนก่อสร้างให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

4.4 งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และป้ายภาษี ควรมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางเกี่ยวกับการจ่ายภาษี พร้อมทั้งระบุช่องทางการชำระภาษีที่สะดวกและรวดเร็ว