



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง  
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๓



## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานช่วยเหลือสาธารณสุข งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง และงานบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำนวน 400 คน

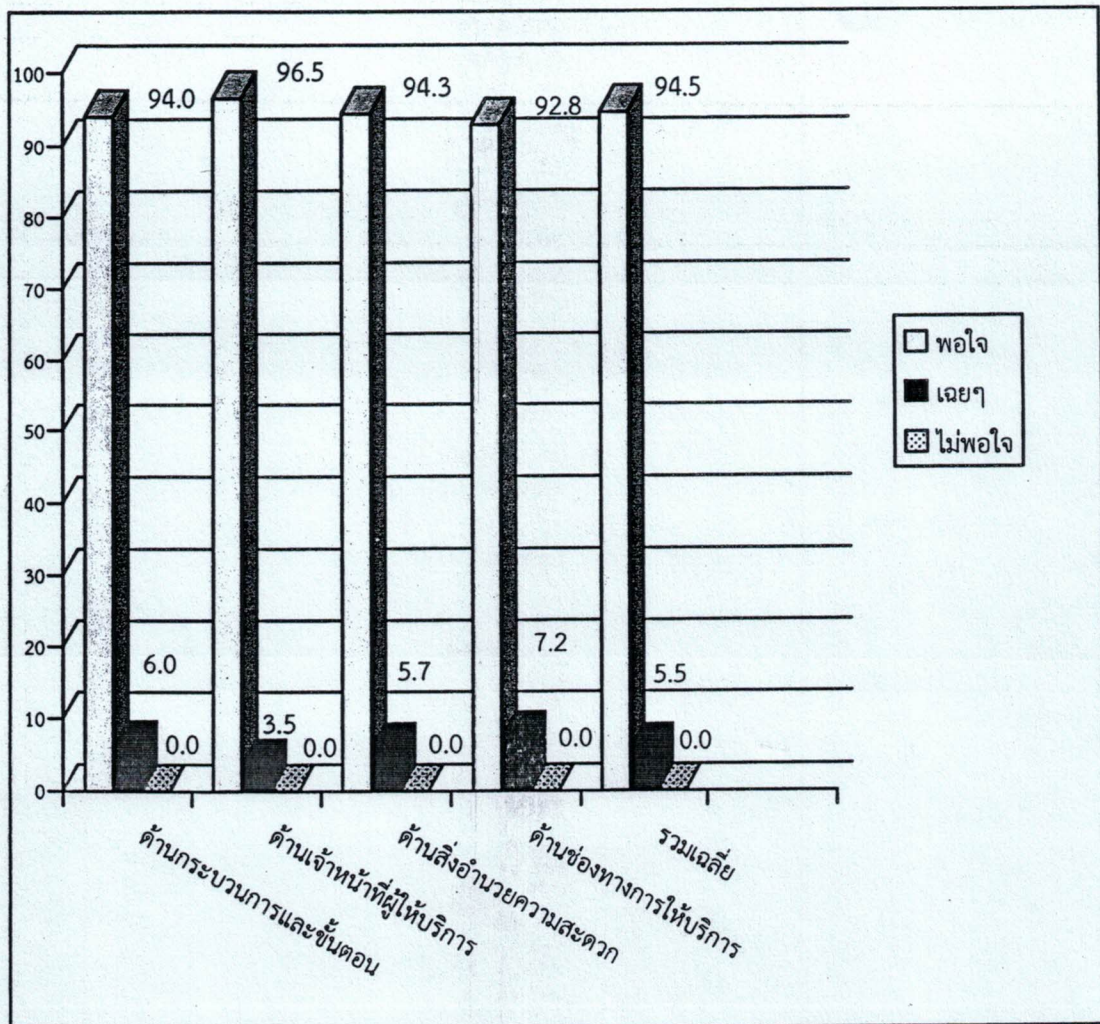
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 7-9 ตุลาคม 2563 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้แก่ งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานช่วยเหลือสาธารณสุข งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง และงานบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.8 และเพศชาย ร้อยละ 46.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา คืออายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 59.8 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.8 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.8

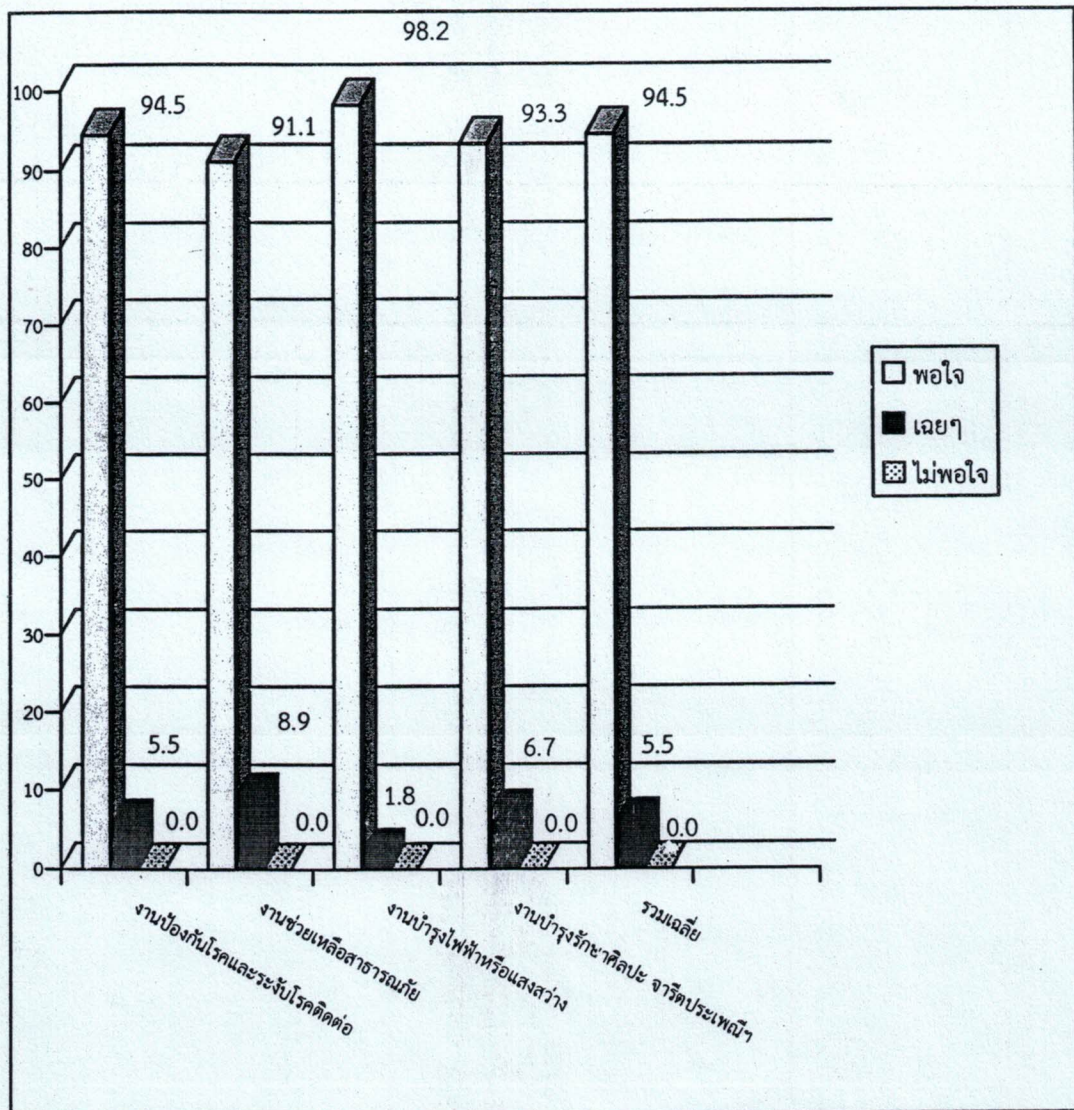
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง  
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) งานบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ 91.1 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

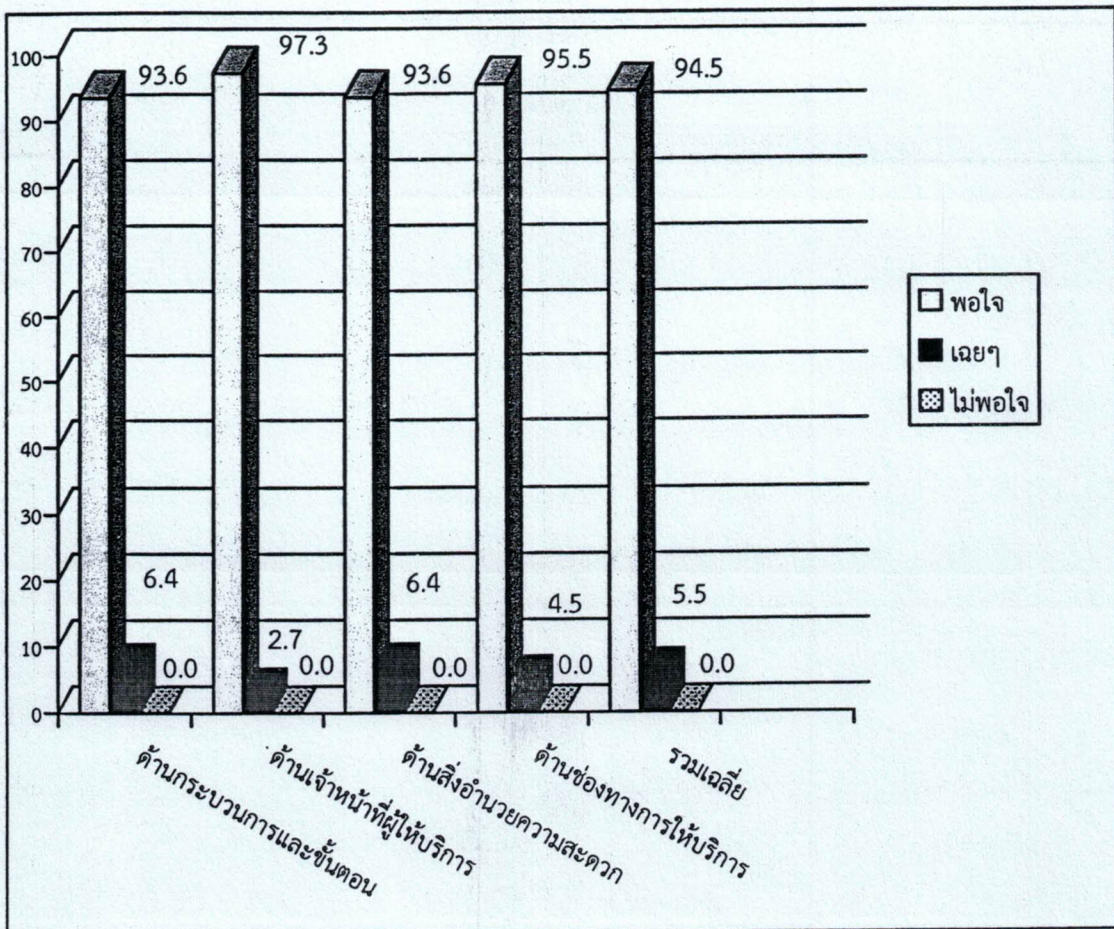


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

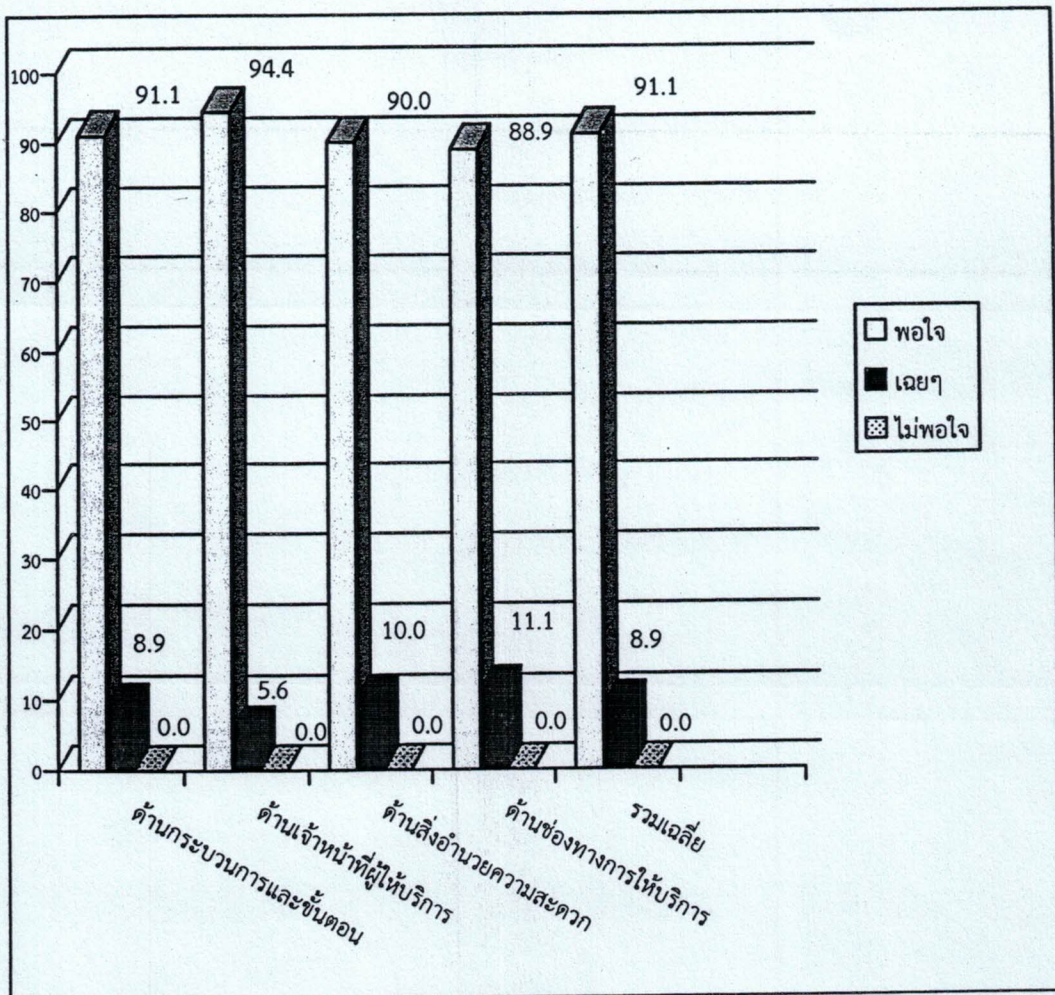
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง  
งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

### 3.2 งานช่วยเหลือสาธารณภัย

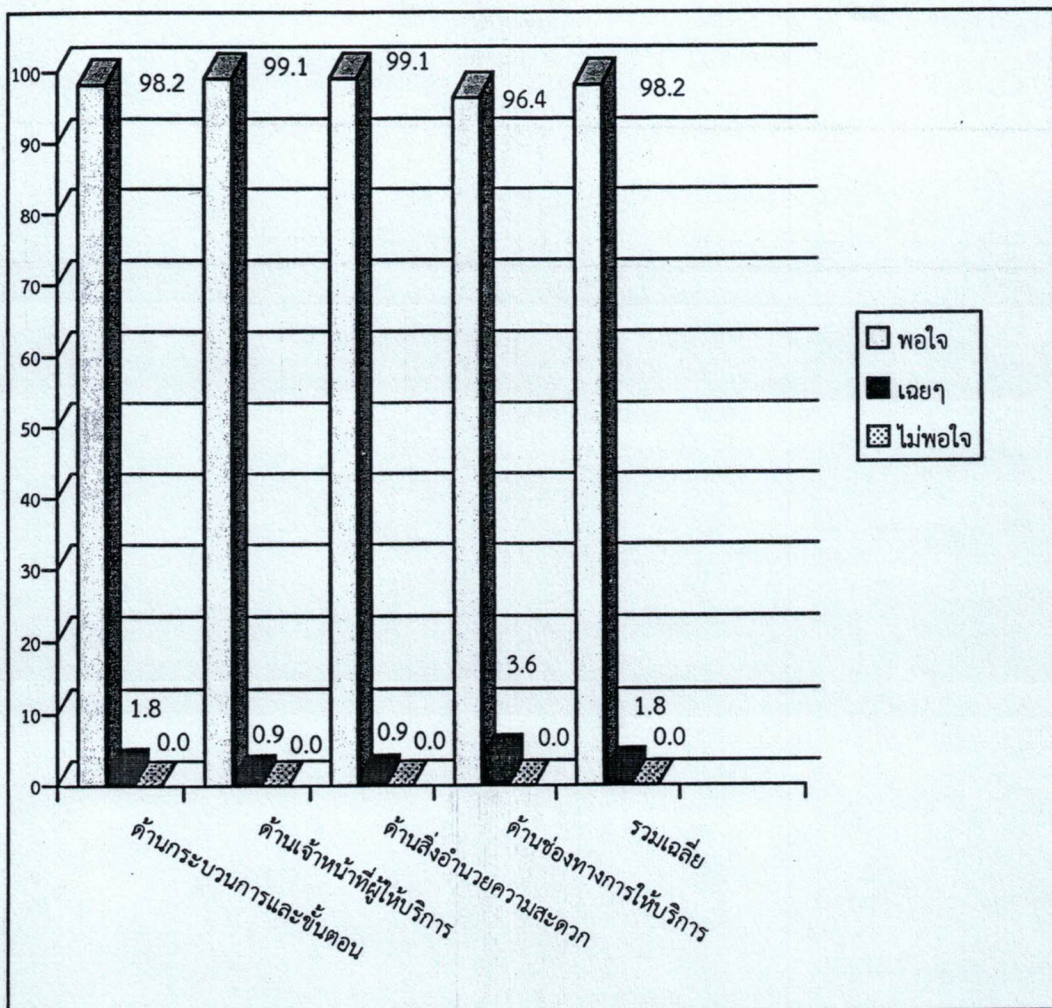
เมื่อพิจารณางานช่วยเหลือสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.4 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.9 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานช่วยเหลือสาธารณภัย

### 3.3 งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง

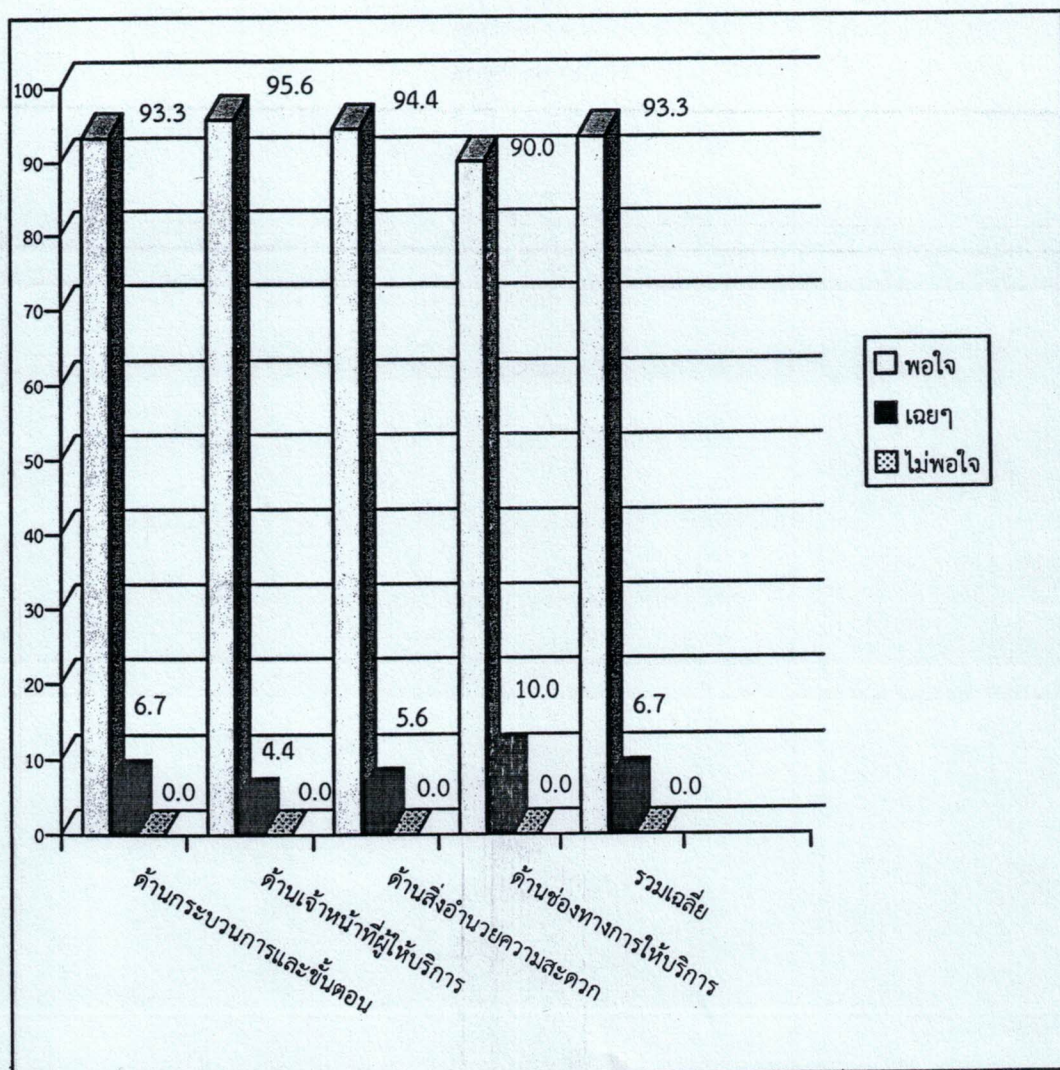
เมื่อพิจารณางานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง

### 3.4 งานบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น

เมื่อพิจารณางานบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง งานบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น



#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกะพ้อ จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ดังนี้

4.1 งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีมาตรการในการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ โดยเฉพาะโรคโควิด-19 เช่น การอบรมให้กลุ่มแม่บ้าน และประชาชนที่สนใจเข้ารับฟังและฝึกปฏิบัติในเรื่องการผลิตหน้ากากอนามัย หรือการทำเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ เป็นต้น

4.2 งานช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีมาตรการที่ให้ความช่วยเหลือสาธารณภัยแก่กลุ่มอาชีพต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีความมั่นใจในการดำเนินชีวิตหากเผชิญเหตุที่ไม่พึงประสงค์มากขึ้น

4.3 งานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้จัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งไว้สำหรับงานซ่อมบำรุง ดูแล และรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่างในที่สาธารณะ เพื่อที่ประชาชนจะได้มีความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยในการเดินทางสัญจรไปในพื้นที่ต่าง ๆ

4.4 งานบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้จัดตั้งศูนย์เรียนรู้หรือแหล่งเรียนรู้ที่แสดงถึงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อเป็นการอนุรักษ์สิ่งที่ตั้งงามไว้ให้รุ่นลูกและรุ่นหลานได้เรียนรู้