



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง  
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา**

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2558



## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การสุ่มตามพื้นที่ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนงานที่มาใช้บริการ ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และเติมคำในช่องว่าง จำนวน 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในวันที่ 3 - 4 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2558 นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ และรายด้าน ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

### สรุปผลการประเมิน

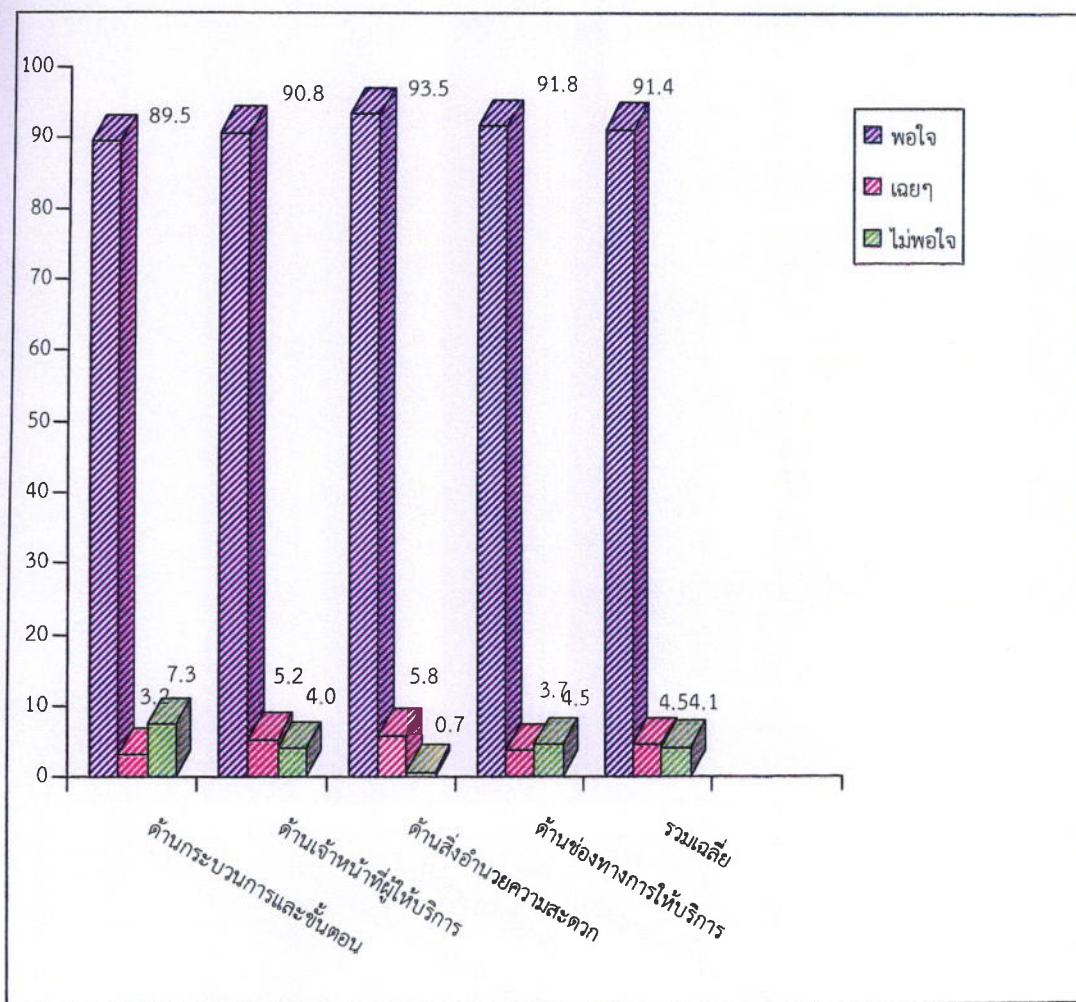
#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.5 และเพศชาย ร้อยละ 35.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.5 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมาคือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 22.2 ตามลำดับ



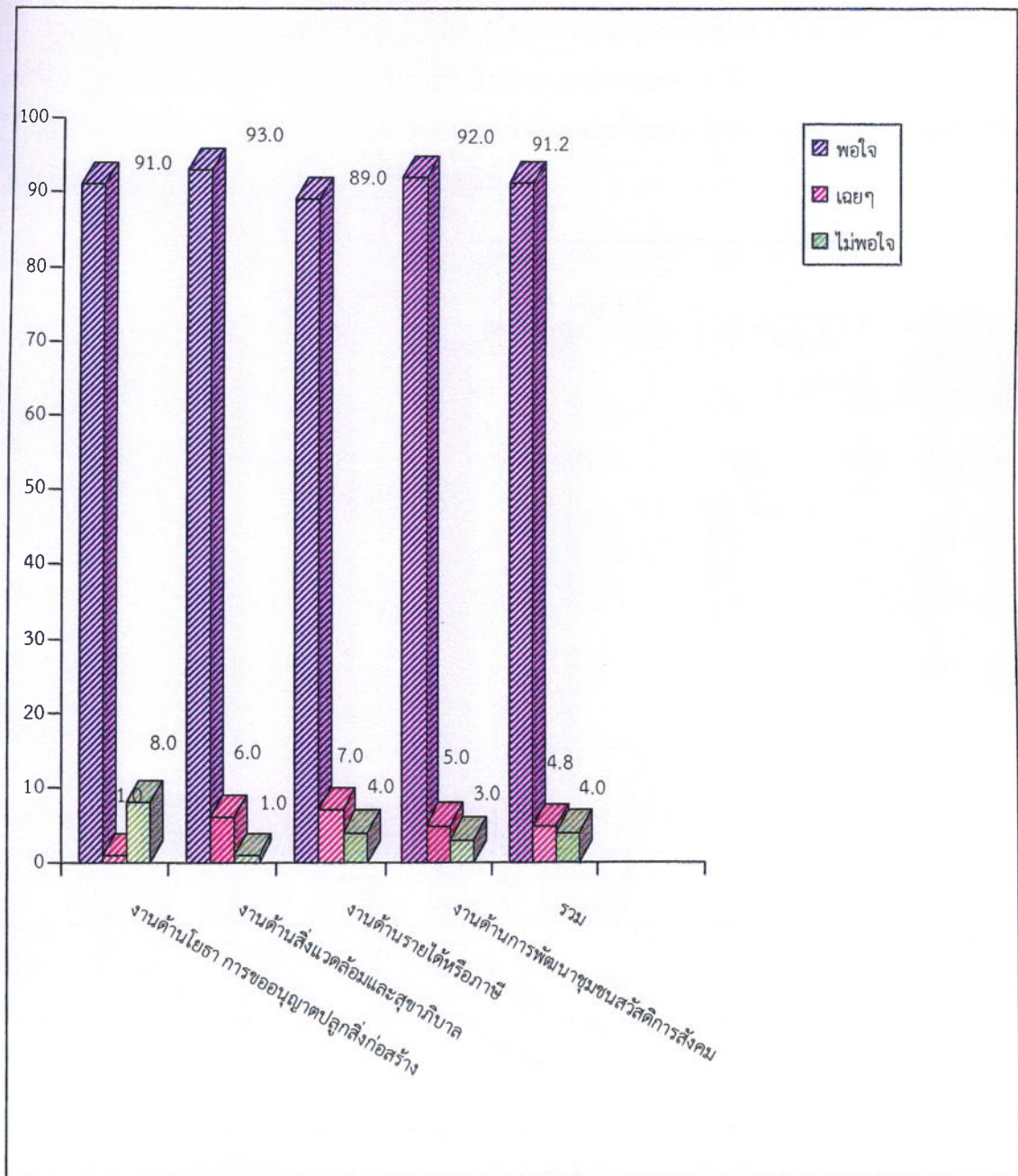
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 89.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ งานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.0 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 91.0 และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 89.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ ที่ 2



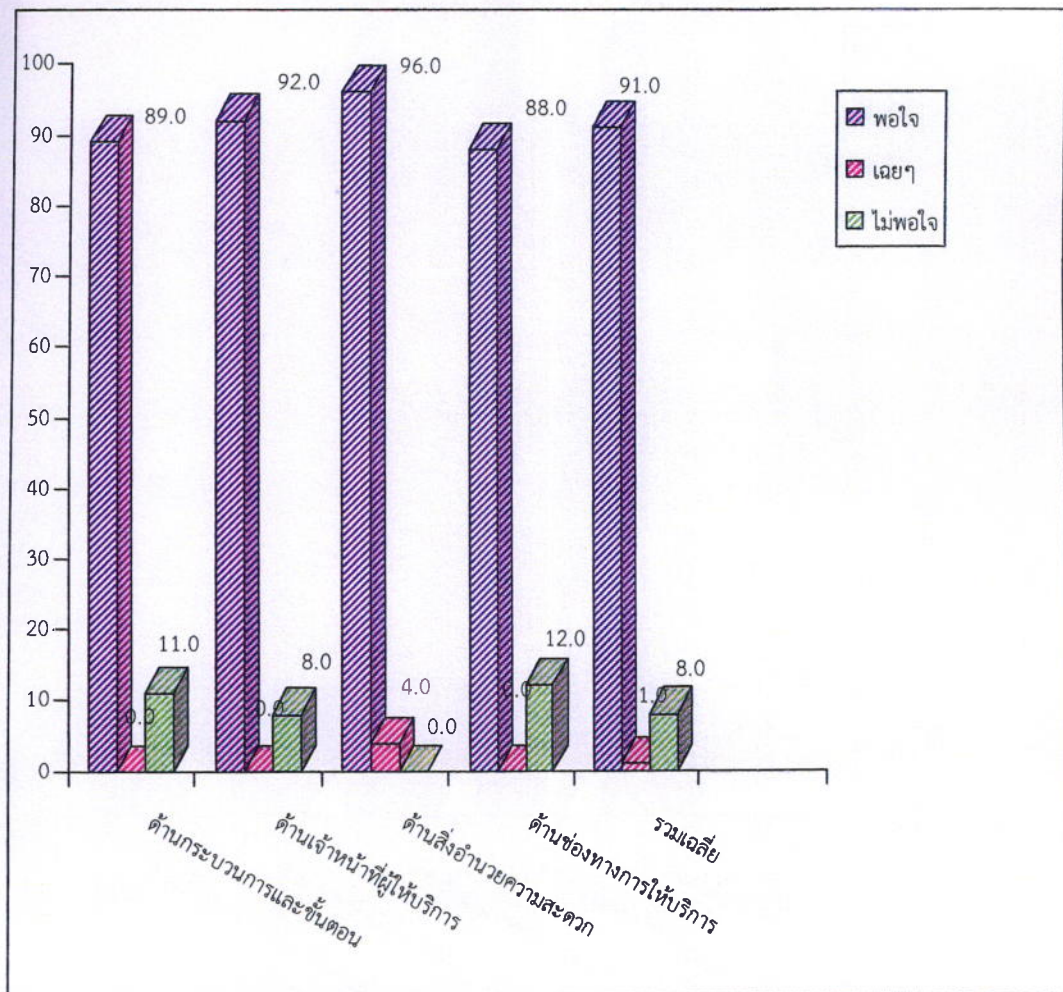
แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ



3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

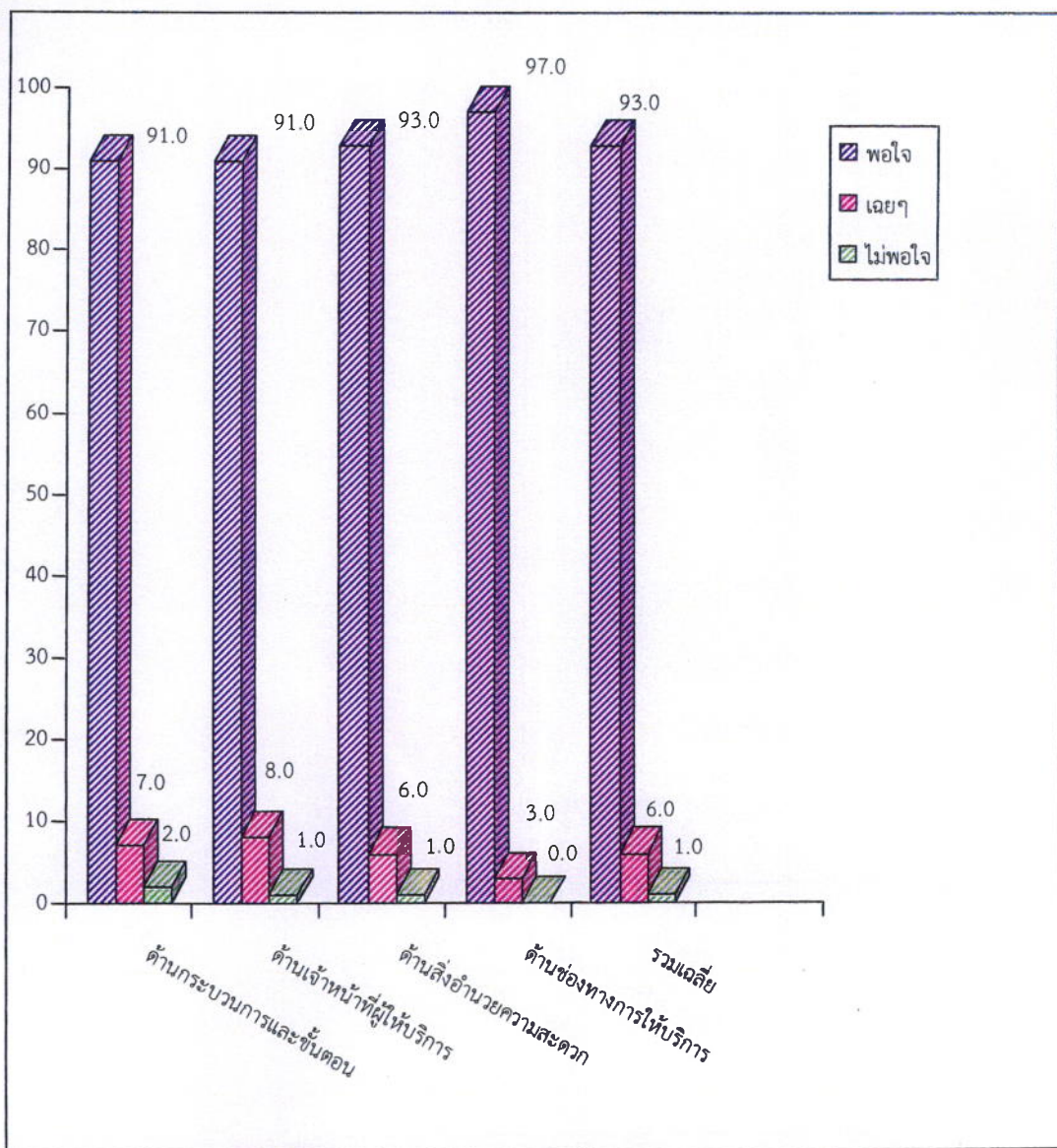
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 89.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.0 ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง  
จังหวัดนครราชสีมา

### 3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.0 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ 4

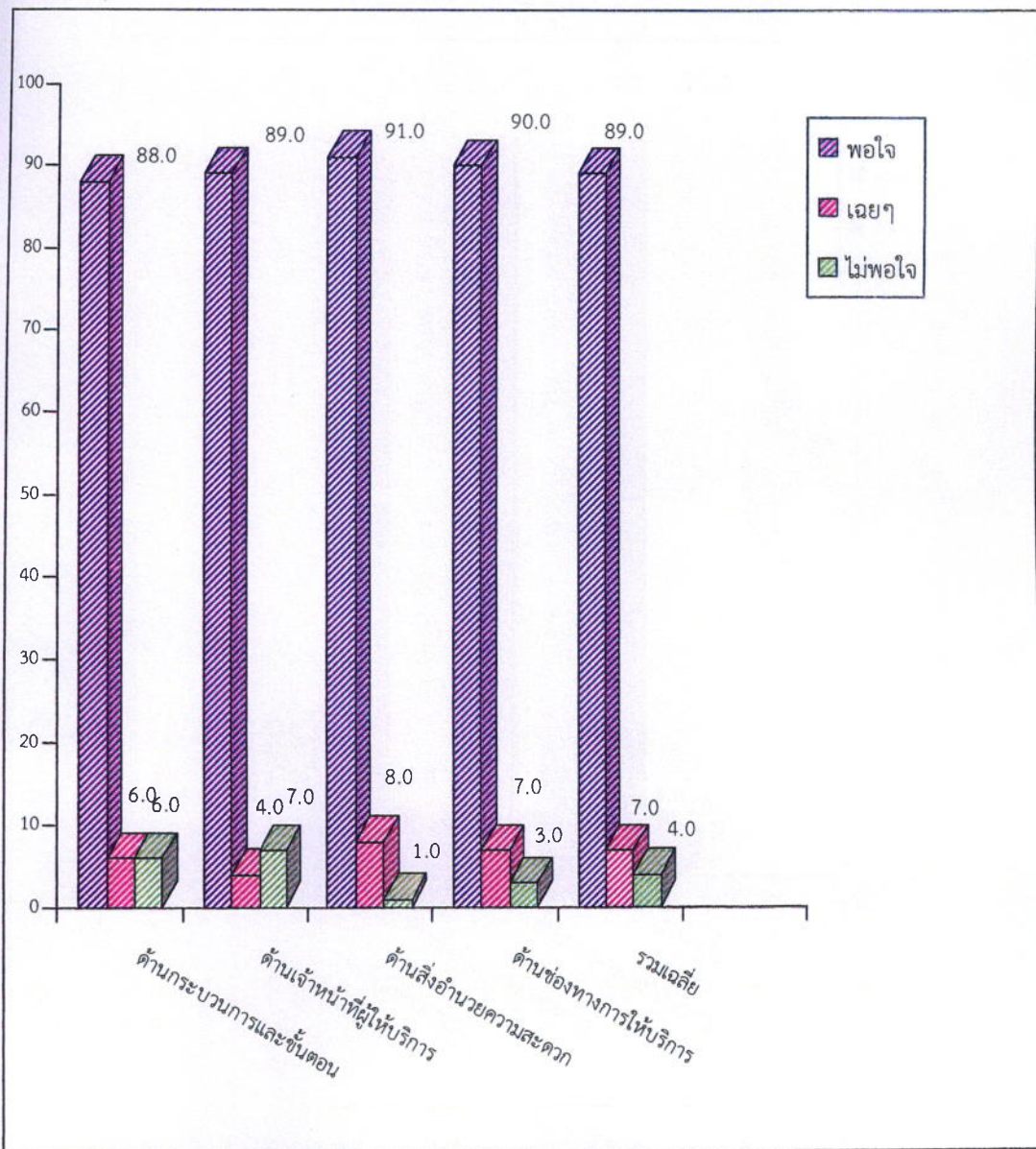


แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา



### 3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

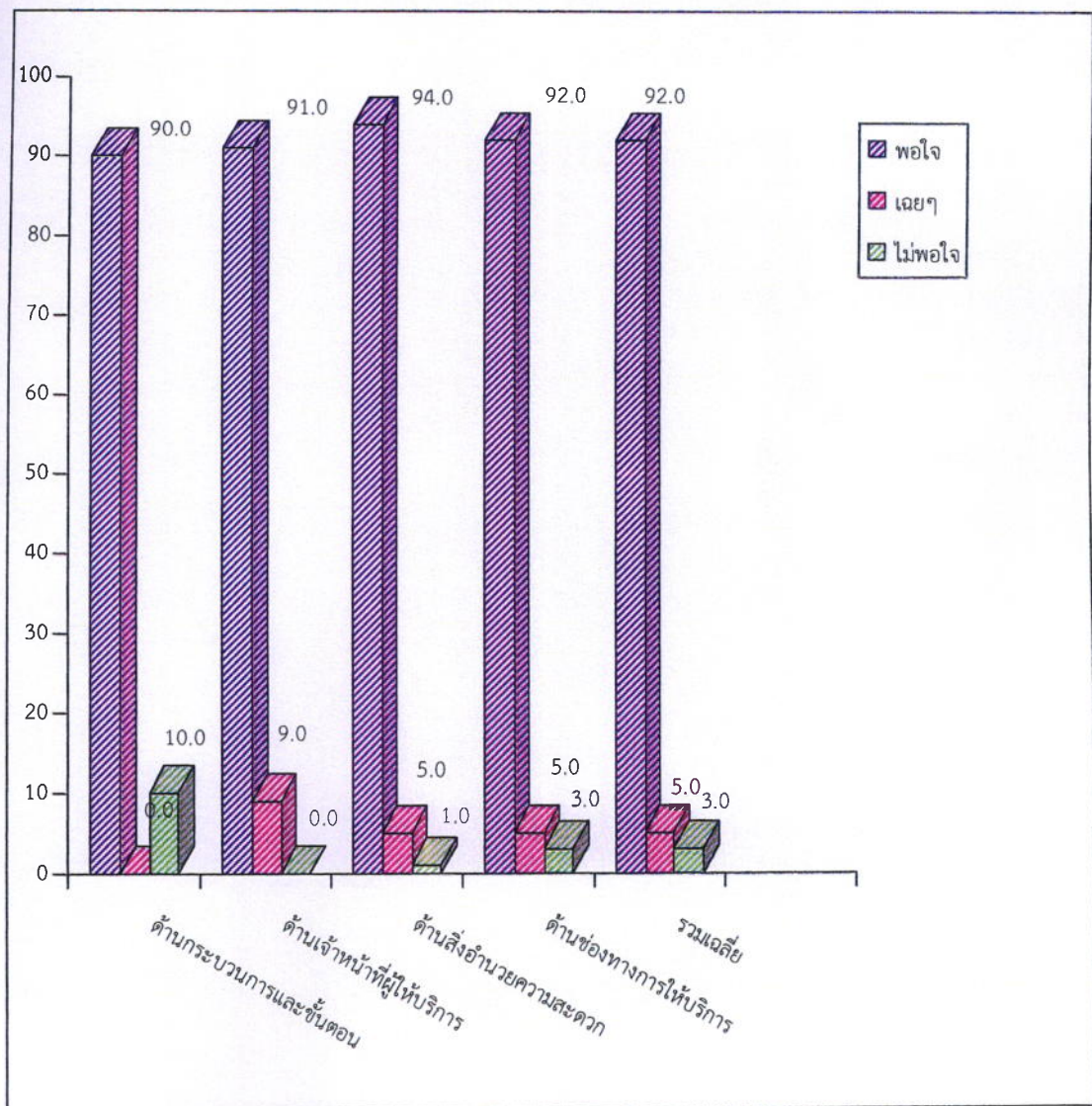
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.0 ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

### 3.4 งานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา



#### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการด้านอื่นๆ ดังนี้

- 4.1 ควรจัดการเรื่องน้ำประปาให้เพียงพอ เพราะเวลาหน้าแล้ง น้ำประปาไม่ค่อยไหล
- 4.2 ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดของน้ำประปา บางครั้งน้ำมีตะกอนเยอะ
- 4.3 ควรปรับปรุงถนนที่เป็นหลุม บ่อ ซึ่งทำให้การสัญจรไม่ค่อยสะดวก