



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ได้จ้างเหมามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ซึ่งขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ เป็นผู้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จึงขอประกาศผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี ๒๕๖๒ ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(นายอนุชา ศิริโกคานนท์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

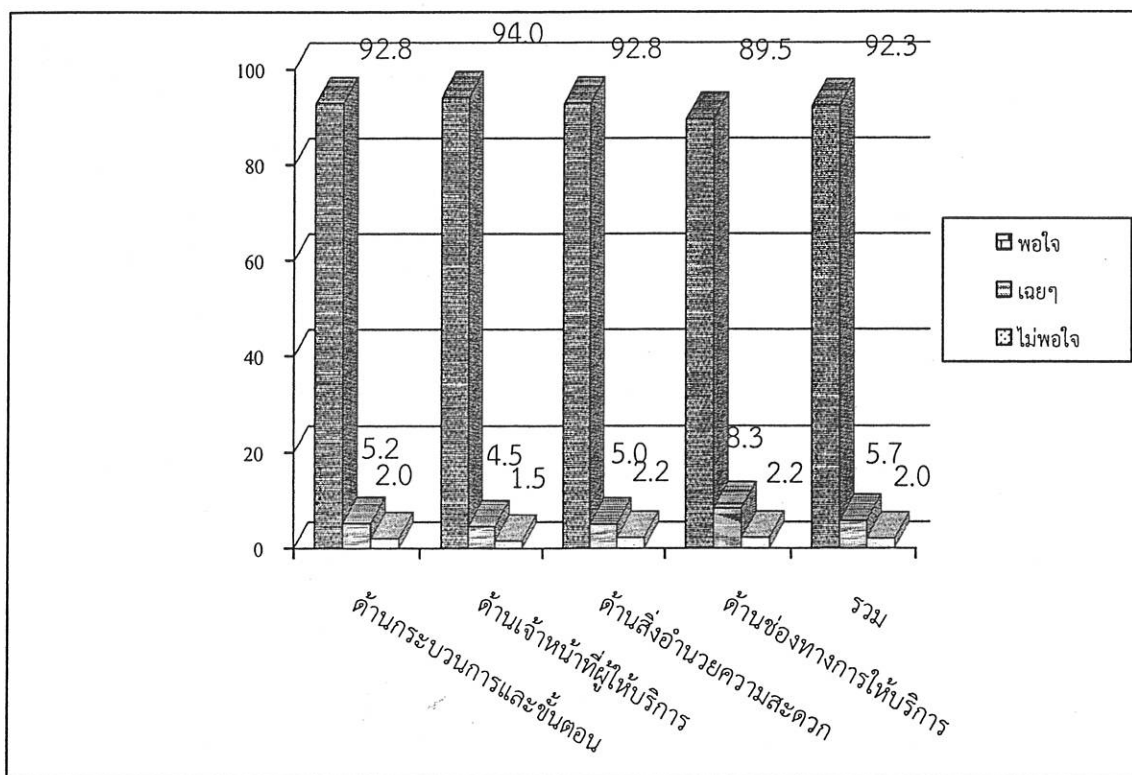
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุขซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 387 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 12 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ระหว่างวันที่ 20-23 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงโดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 31.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.3 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15.3

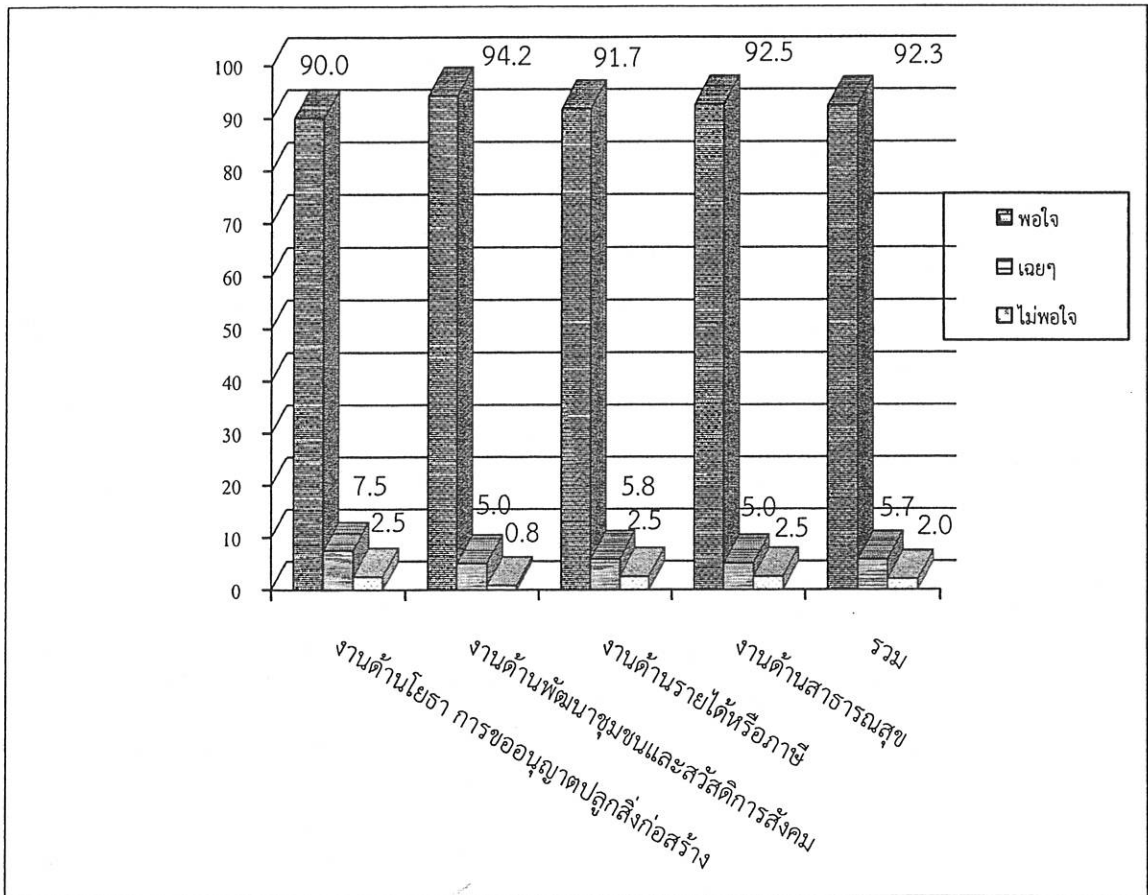
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.7 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

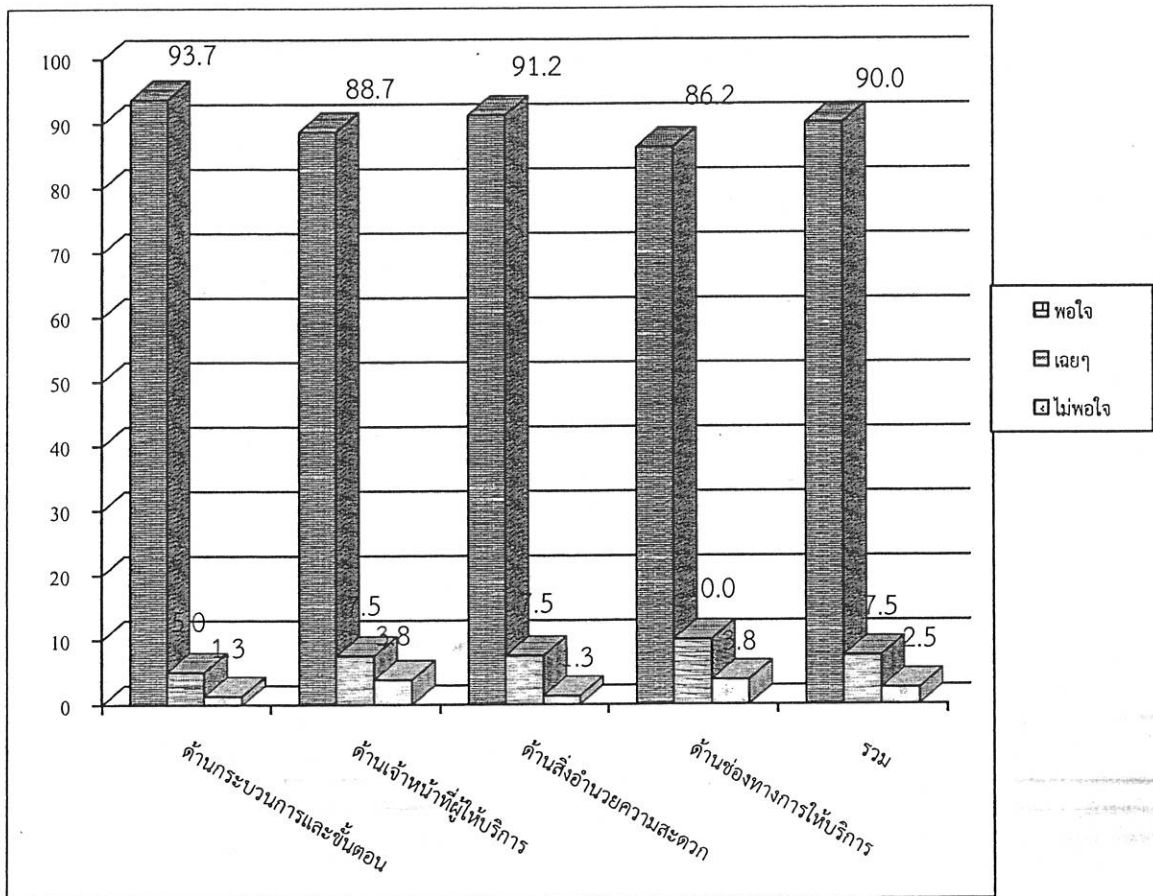


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

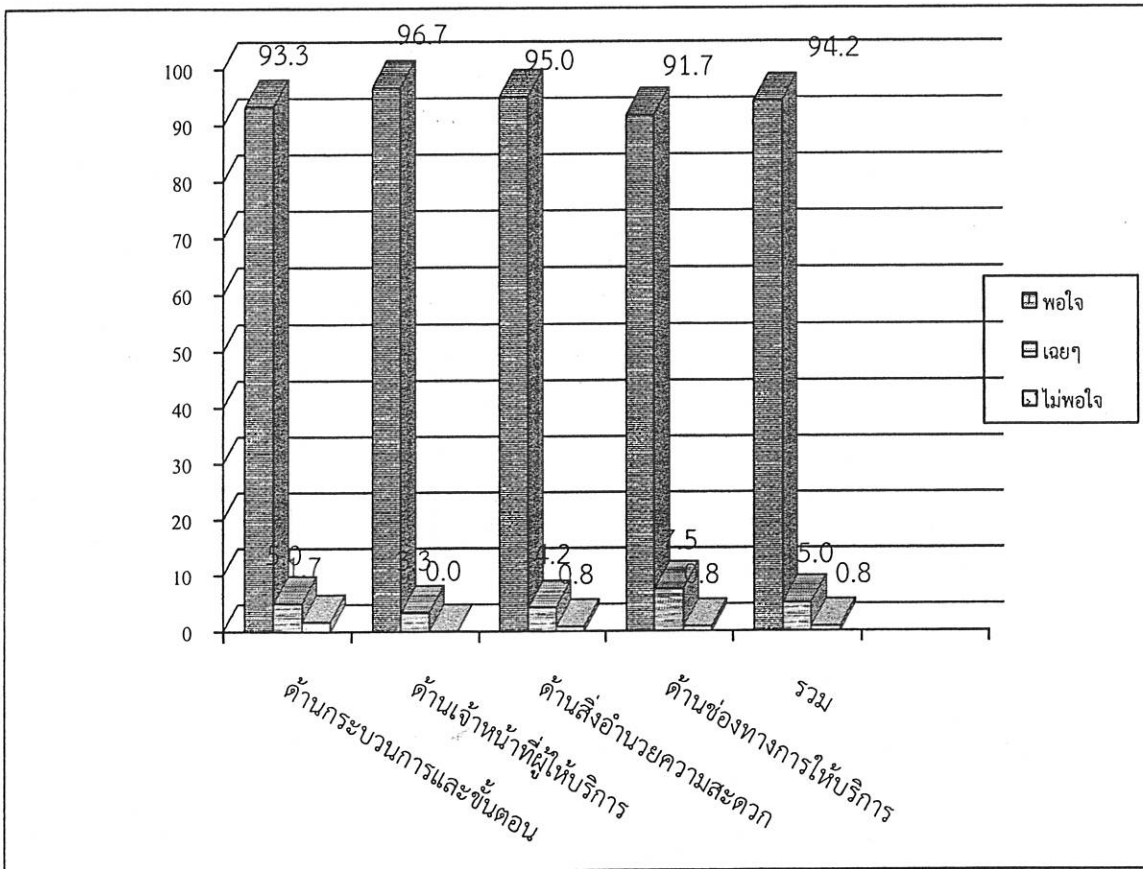
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างคิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

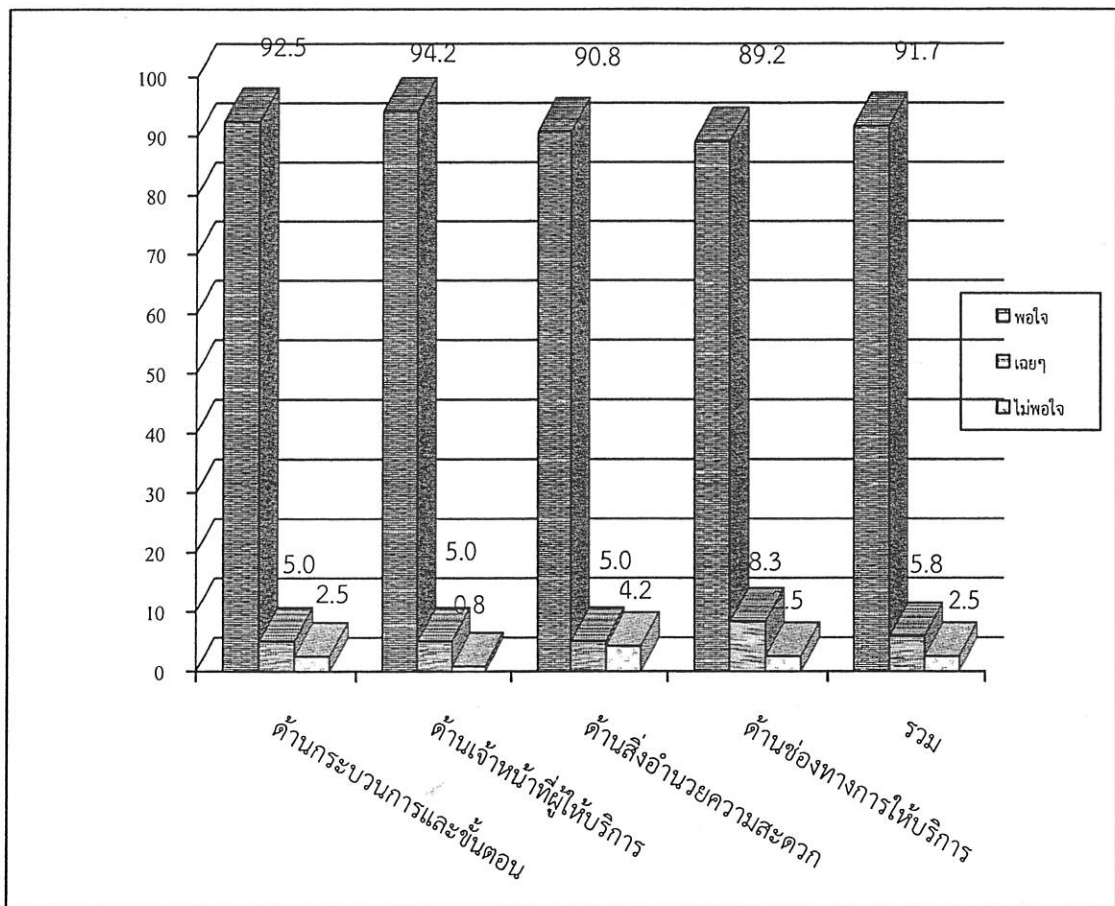
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3งานด้านรายได้หรือภาษี

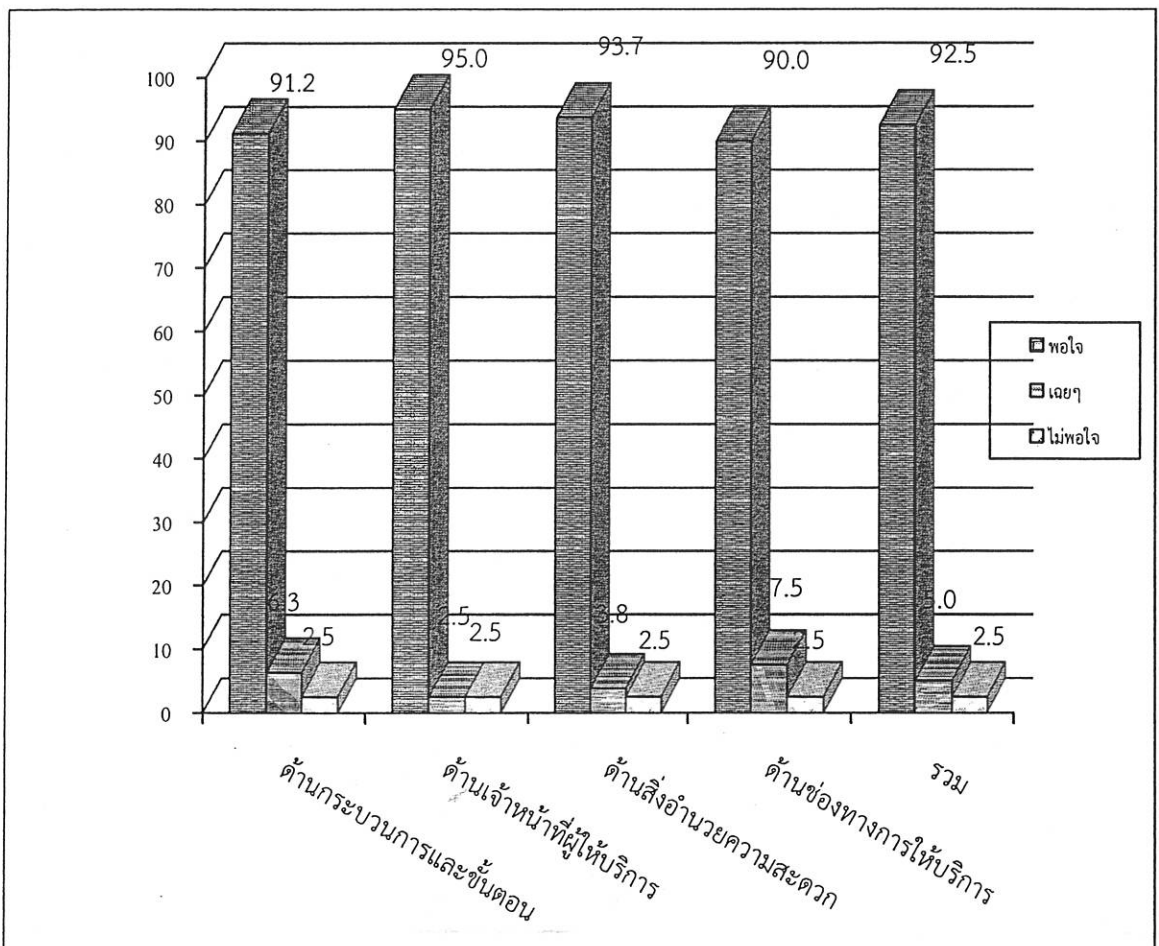
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 90.8และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.2ตามลำดับ ร้อยละเฉลี่ยดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 93.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0ตามลำดับร้อยละเอียงดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านสาธารณสุข