



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอตาบขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๘๖๒๐๑ /

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ตามที่ สำนักปลัด ได้แจ้งเหมาบริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติให้ตอบสนองความต้องการขอประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น

บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้จัดส่งผลการประเมินดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อา.

(นางสาววิญญดา วรกีจันล)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

- เพื่อโปรดทราบ

เห็นควรประชาสัมพันธ์ลงเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบด้วยทั่วกัน

(นายสิริเชษฐ์ รุ่งสิทธิ์รัฐกร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

(☒) อนุมัติตามเสนอ

(☐) ไม่อนุมัติ เพราะ.....

(นายประพันธ์ เขาวนดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด ประกอบด้วย งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการศึกษา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 387 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

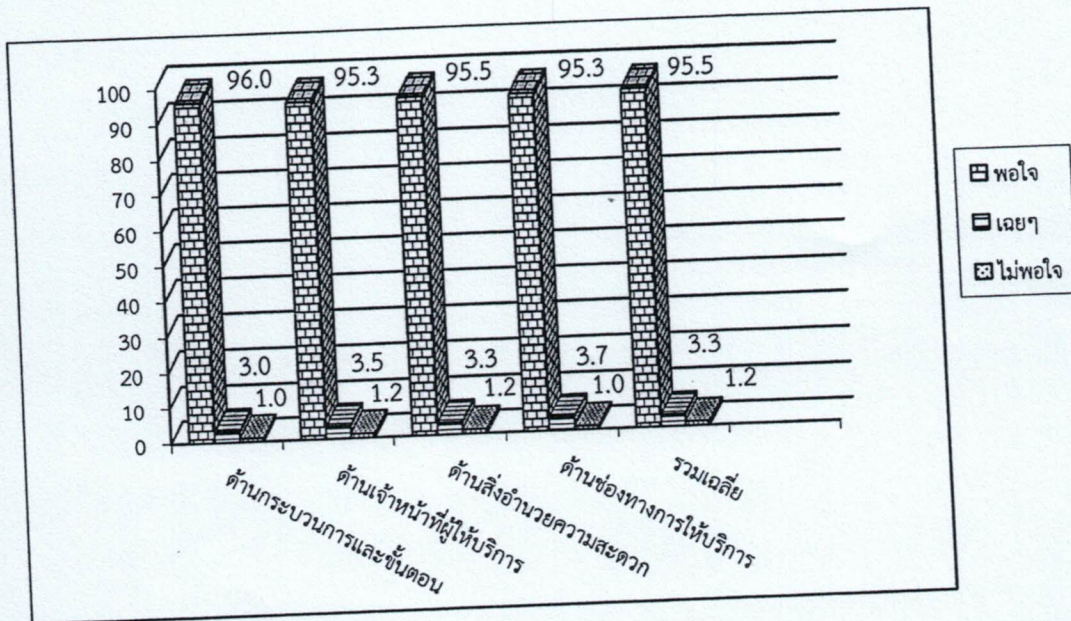
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8-9 สิงหาคม 2563 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลให้หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 62.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 42.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ เกษตรกร ร้อยละ 22.5 และค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 20.0

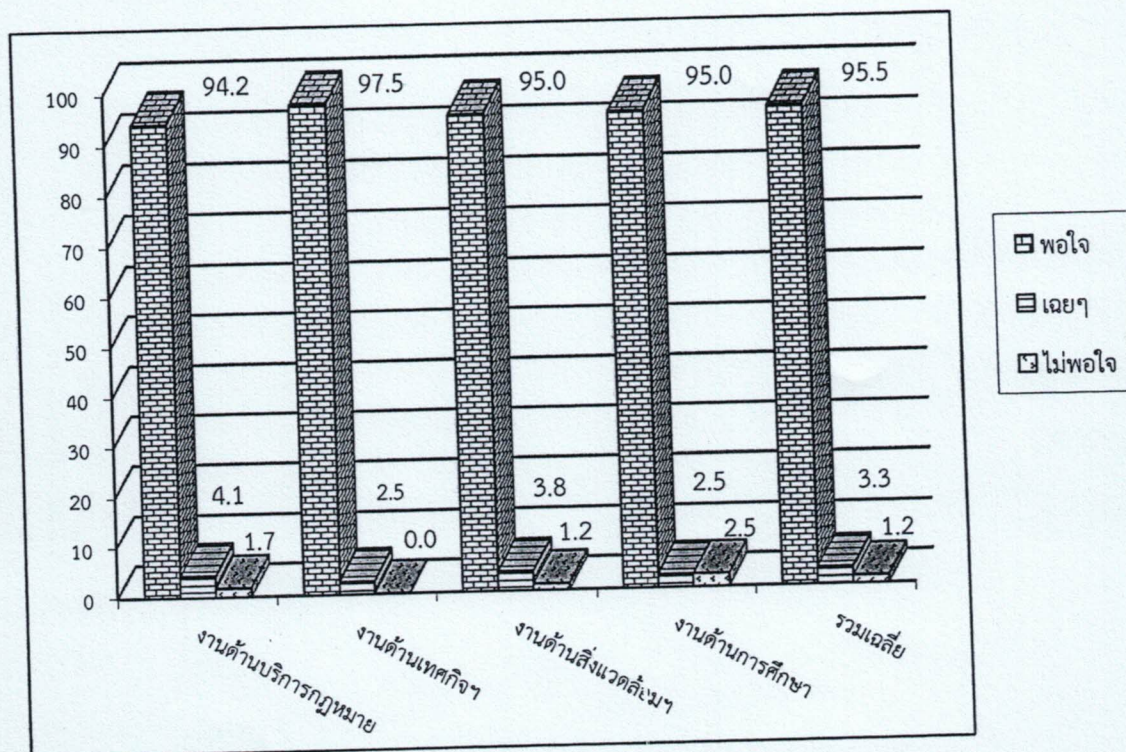
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.5
เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 และด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ รายละเอียด
ดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

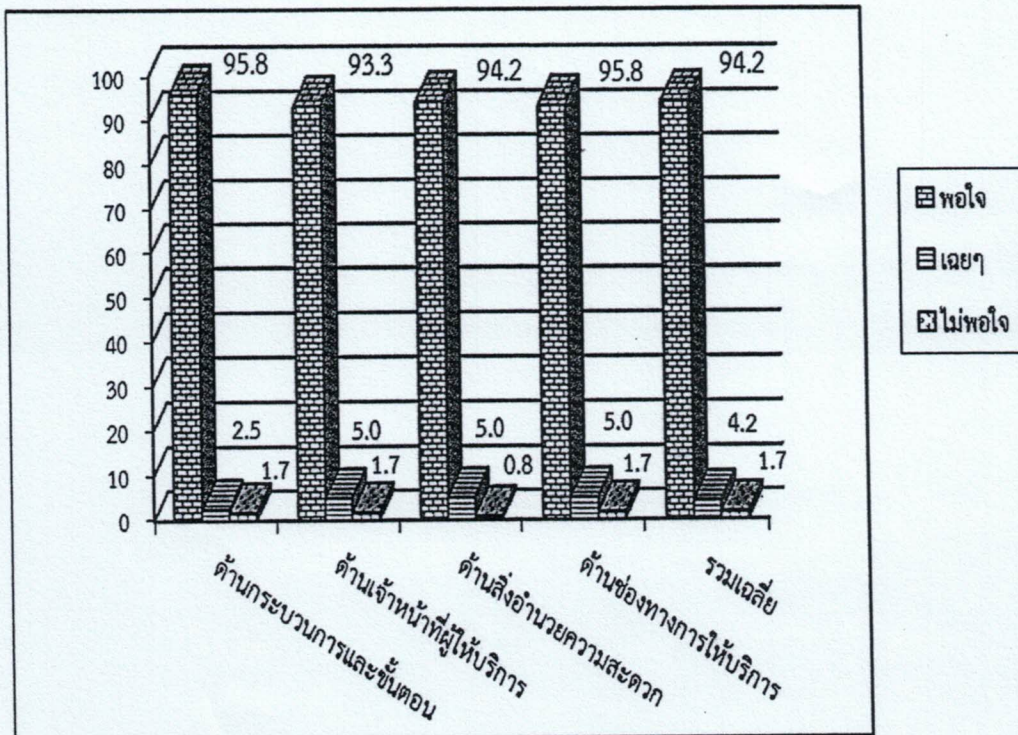


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านบริการกฎหมาย

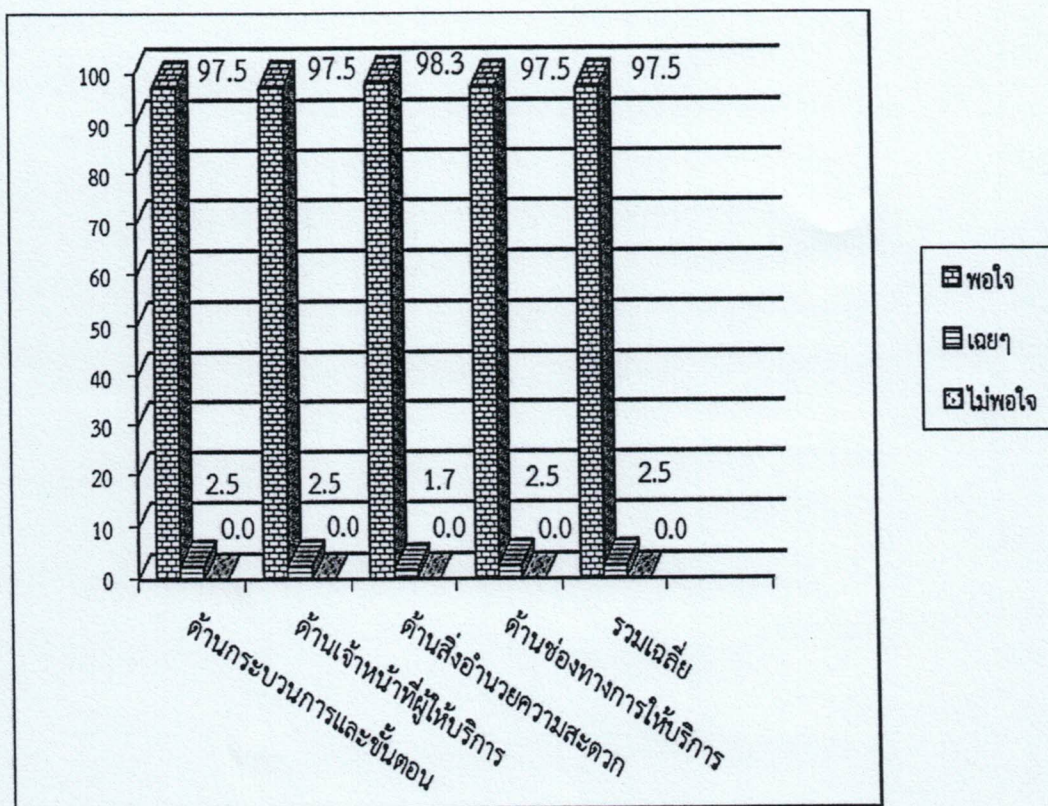
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หินดาด งานด้านบริการกฎหมาย

2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

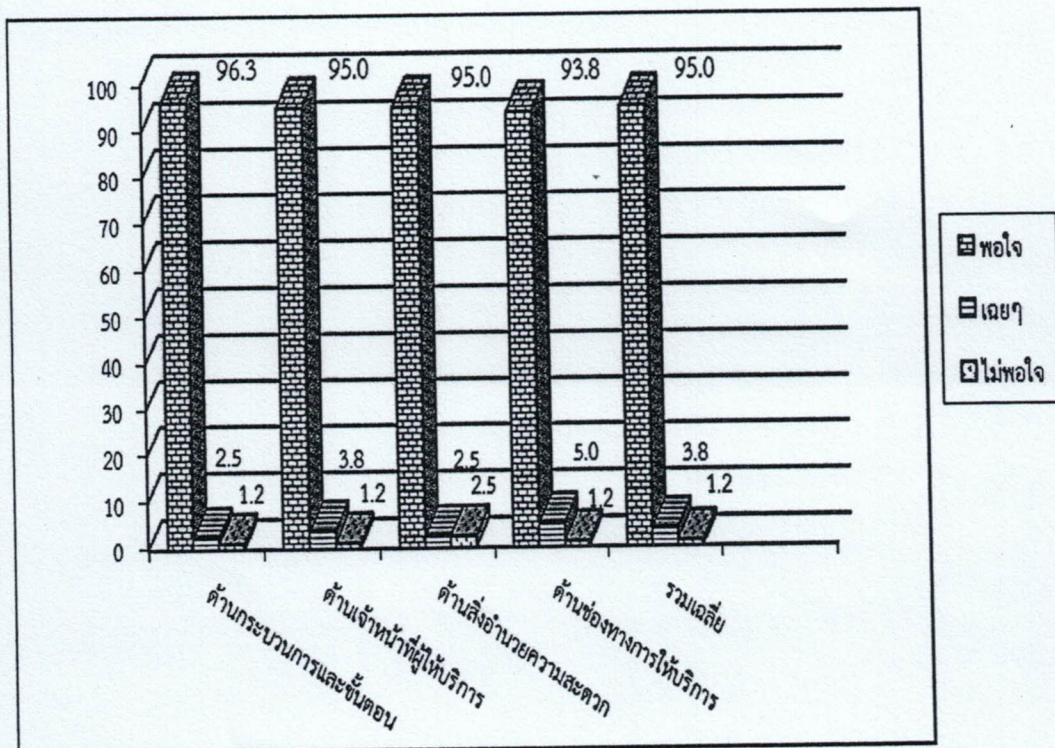
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

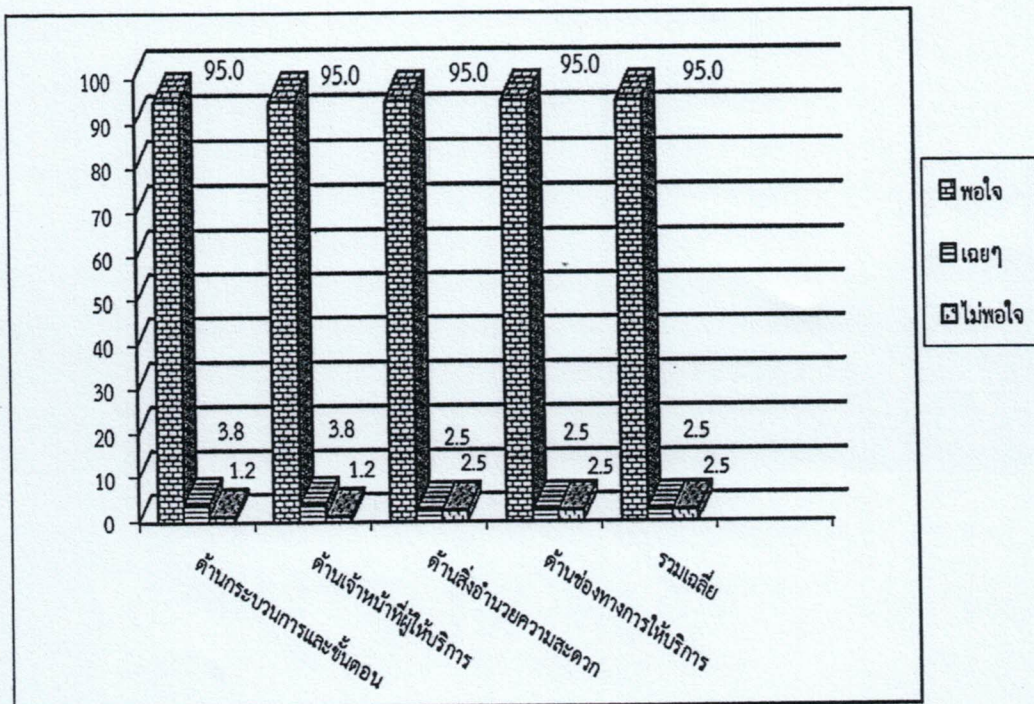
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

4. งานด้านการศึกษา

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านการศึกษา

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย พบว่าประชาชนต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้มีการเก็บขยะบ่อยขึ้นเนื่องจากเกิดปัญหาขยะล้นถัง ควรจัดการขยะให้เหมาะสมและจัดหาถังขยะเพิ่ม อยากให้มีการลอกท่อ เนื่องจากฝนตกทำให้น้ำท่วมถนนจึงไม่สามารถระบายได้
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้มีการรณรงค์ใช้สารเคมีทางการเกษตรเพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากสารเคมี ควรรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกการใช้วัสดุจากธรรมชาติแทนขยะที่ย่อยสลายยากและเกิดมลพิษ และอยากให้ทางอบต.จัดกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การปลูกป่าและการปรับปรุงภูมิทัศน์
4. งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดควรสนับสนุนทุนการศึกษาแก่เด็กที่เรียนดีและด้อยโอกาส
5. งานด้านอื่นๆ พบว่าประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเคลื่อนที่ออกเยี่ยมบ้านติดตามดูแลสุขภาพให้กับประชาชน อยากให้มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาส ควรสำรวจค้นหาผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวเพื่อการดูแลอย่างต่อเนื่อง