



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระว่านพระยา
อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
<https://rdi.nsu.ac.th>

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

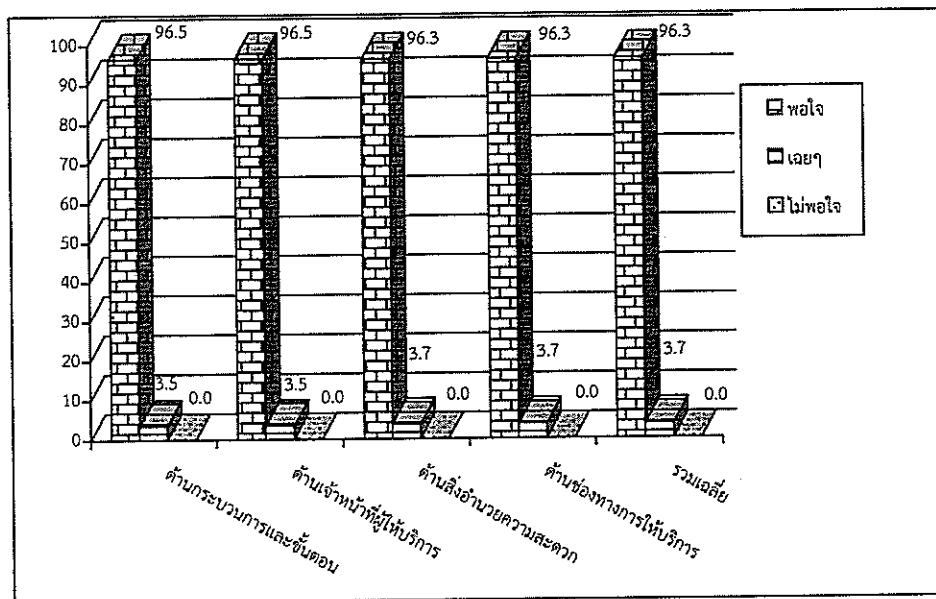
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระวานพระยา อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระวานพระยา อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล สระวานพระยา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านส่งเสริมอาชีพ งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง งานด้านงานก่อสร้างถนน และงานด้านป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 COVID 2019 ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจาก 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระวานพระยา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระวานพระยา ระหว่างวันที่ 5-7 สิงหาคม พ.ศ. 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระวานพระยา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล สระวานพระยา พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 48.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 29.3 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 19.5

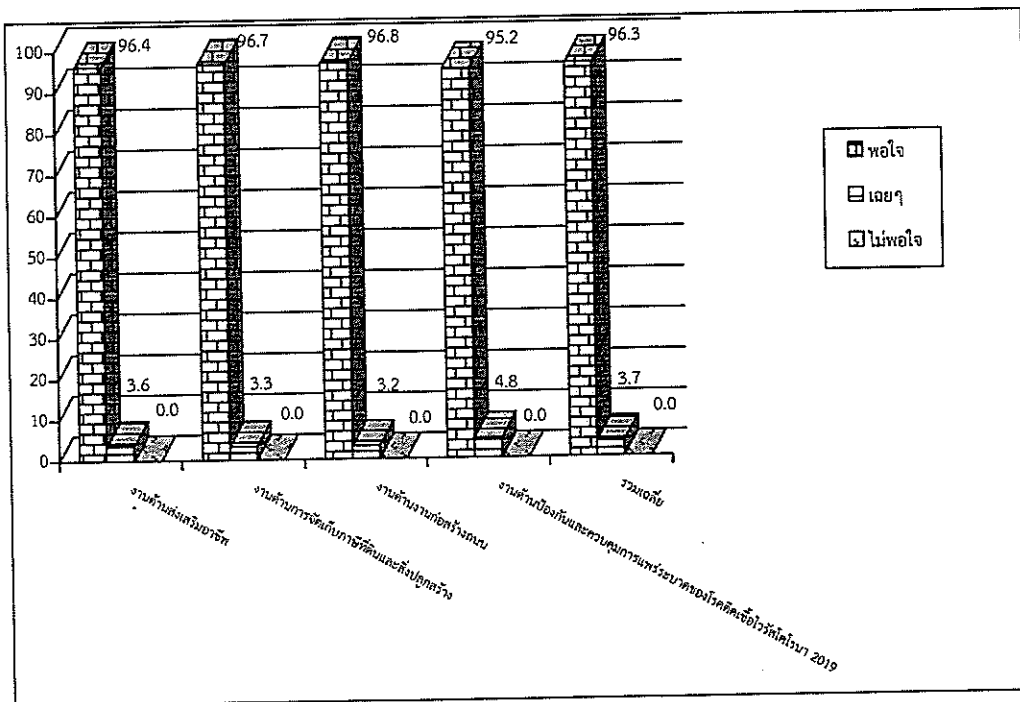
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระว่านพระยา อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระว่านพระยา อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 รองลงมา จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระว่านพระยา อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านงานก่อสร้างถนน ร้อยละ 96.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านส่งเสริมอาชีพ ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) และงานด้านป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 COVID 2019 ร้อยละ 95.2 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

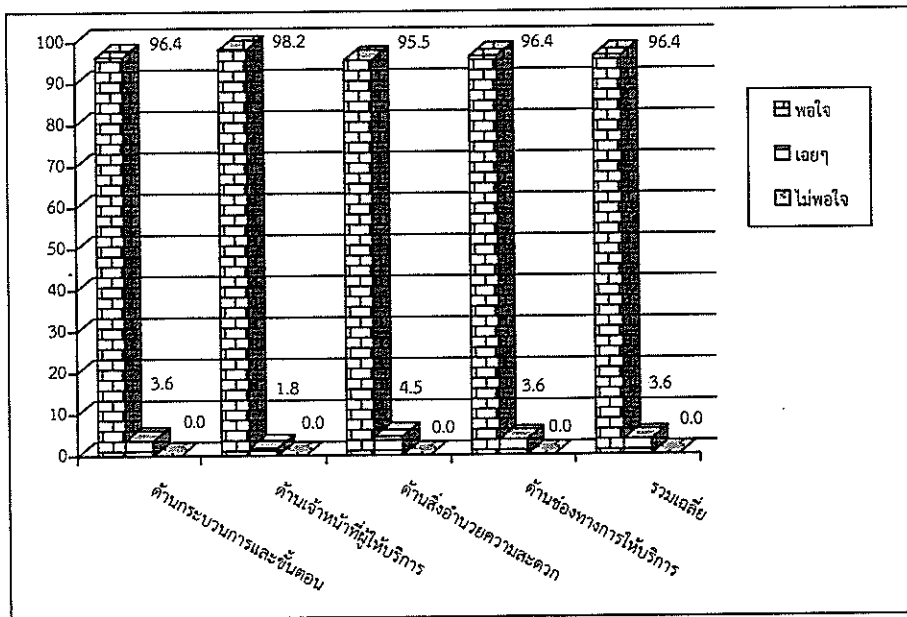


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระวานพระยา อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 สระวานพระยา อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านส่งเสริมอาชีพ

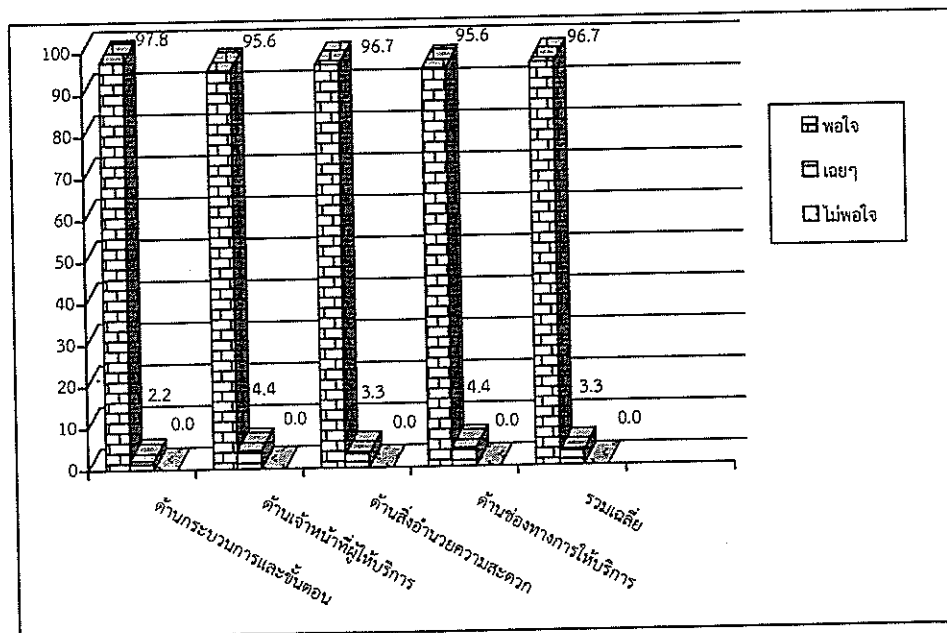
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระวานพระยา งานด้านส่งเสริมอาชีพ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.4
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 รองลงมามีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการ
 การให้บริการ ร้อยละ 96.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดัง
 แผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 สระวานพระยา งานด้านโยธา

2. งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

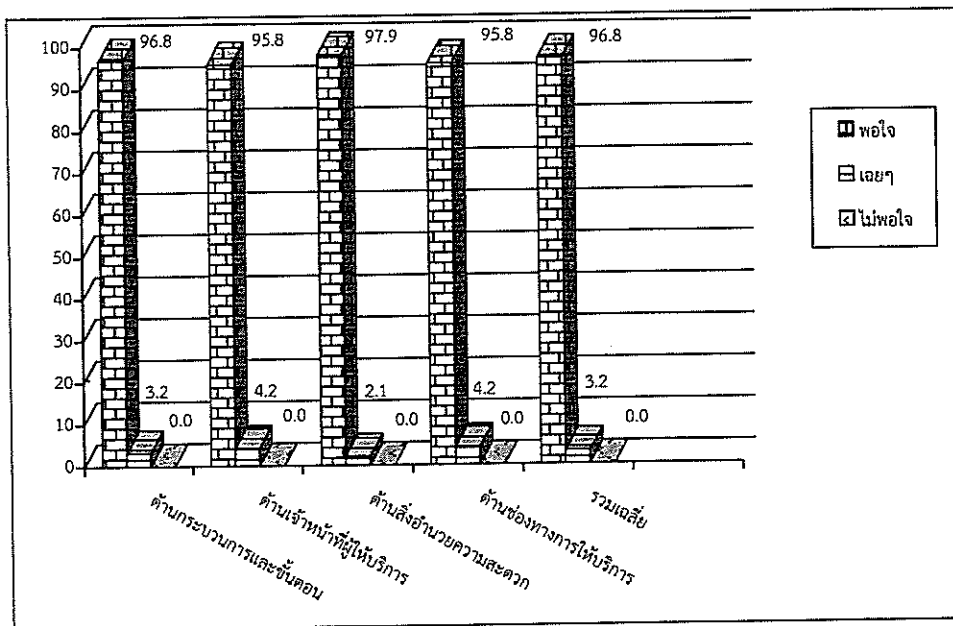
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวพระยา งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวพระยา งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

3. งานด้านงานก่อสร้างถนน

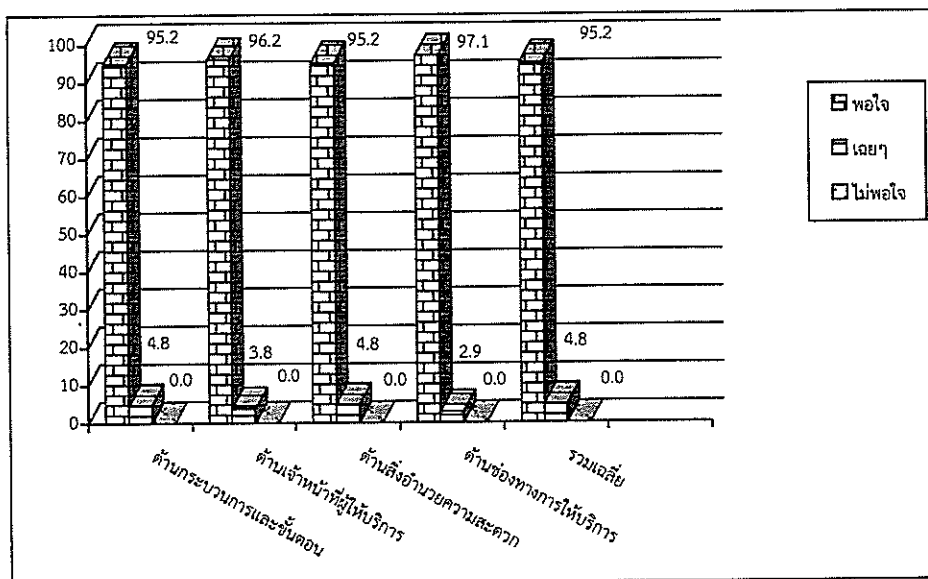
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระว่านพระยา งานด้านงานก่อสร้างถนน คิดเป็นร้อยละ 96.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.8 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระว่านพระยา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. งานด้านป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 COVID 2019

ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวพระยา งานด้านป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 COVID 2019 คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวพระยา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวพระยาเป็นอย่างดี โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาหมู่บ้านและชุมชน ดังนี้

4.1 ควรเร่งดำเนินการก่อสร้างและซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย เป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดน้ำท่วมขังในฤดูฝน และเกิดฝุ่นจำนวนมากในช่วงที่อากาศร้อนและไม่มีฝนตก ให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้สัญจรได้อย่างสะดวกสบาย ไม่เกิดอันตรายต่อประชาชนผู้ใช้นถนน

4.2 ควรมีการสำรวจและตรวจสอบหลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามรายทางอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับเปลี่ยนหลอดไฟที่เสื่อมคุณภาพทุกดวง เพื่อให้มีแสงไฟส่องสว่างสำหรับการสัญจรหรือเดินทางในเวลากลางคืนได้อย่างปลอดภัยตลอดเส้นทาง

4.3 ควรมีการสำรวจแหล่งที่วางถังขยะและดำเนินการเพิ่มถังขยะให้มีจำนวนเพียงพอครบทุกหลังคาเรือน