



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

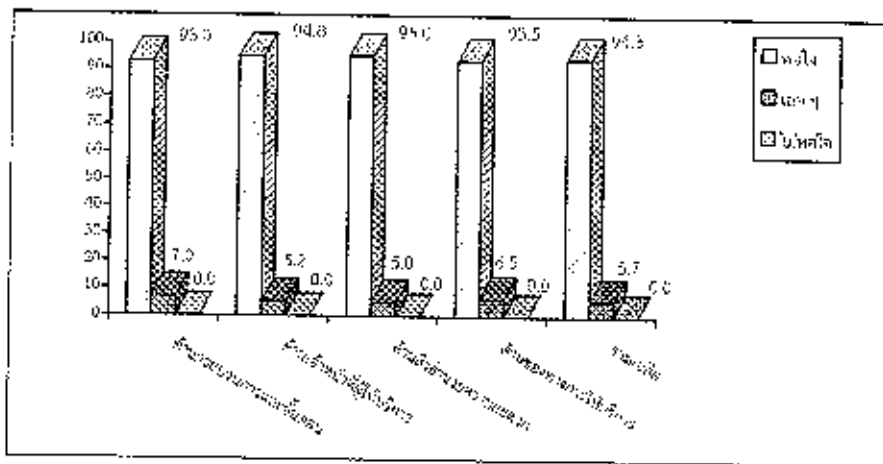
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประทาย ตำบลประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย ตำบลประทาย จังหวัดนครราชสีมา
ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทาง
การให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
ประทาย ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
งานด้านรายได้หรือภาษี และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของ
กลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากับ 364 คน เพื่อให้การ
ประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงาน
ที่ขอรับบริการ จากทั้ง 12 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมิน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ
และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้
ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลประทาย ระหว่างวันที่ 5-6 กันยายน พ.ศ. 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์
หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย
โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลประทาย พบว่า เพศหญิง
มากที่สุด ร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 37.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ
49.5 รองลงมาคือ อายุ 31-45 ปี ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ
34.8 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 30.8 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด
ร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ อกรู้จักค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 18.5

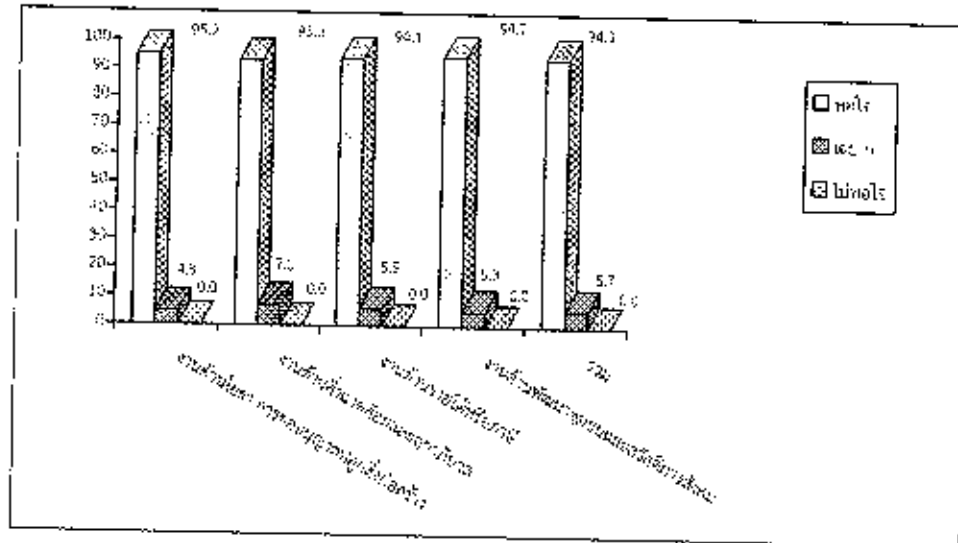
**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน**

1. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.0 ความลำดับ ร้อยละเรียงดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. เมื่อพิจารณาจ่าแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านนิยต การขอใบอนุญาตปลูกสิ่งกอลร้าง ร้อยละ 95.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.7 (9 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 94.1 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

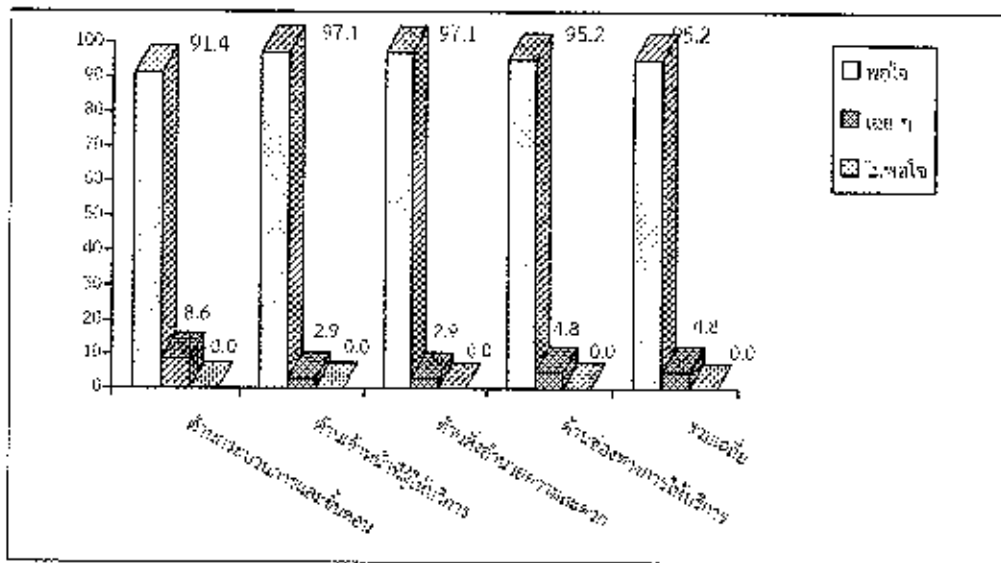


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

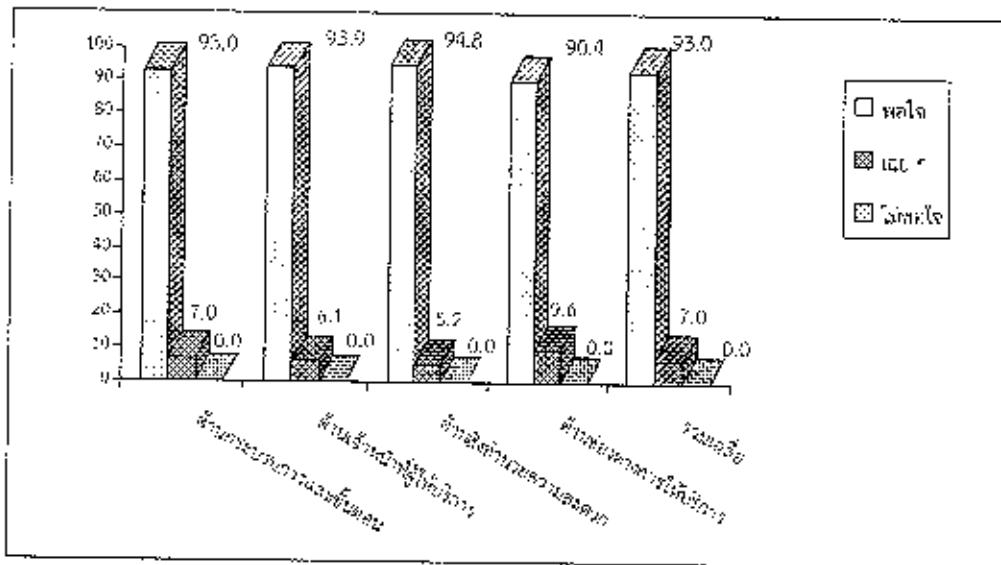
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ด้านช่องทางทางการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

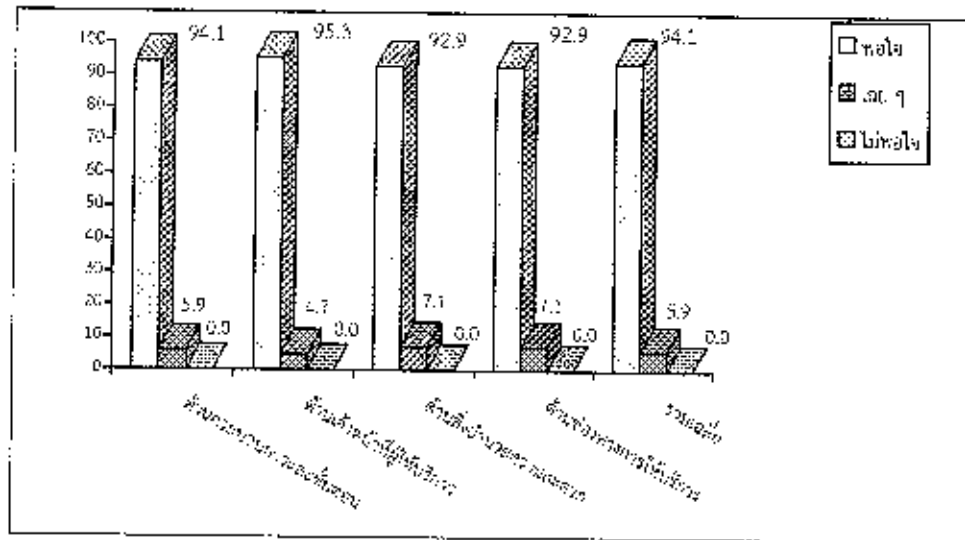
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.9 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.0 และด้านช่องทางบริการ ร้อยละ 90.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

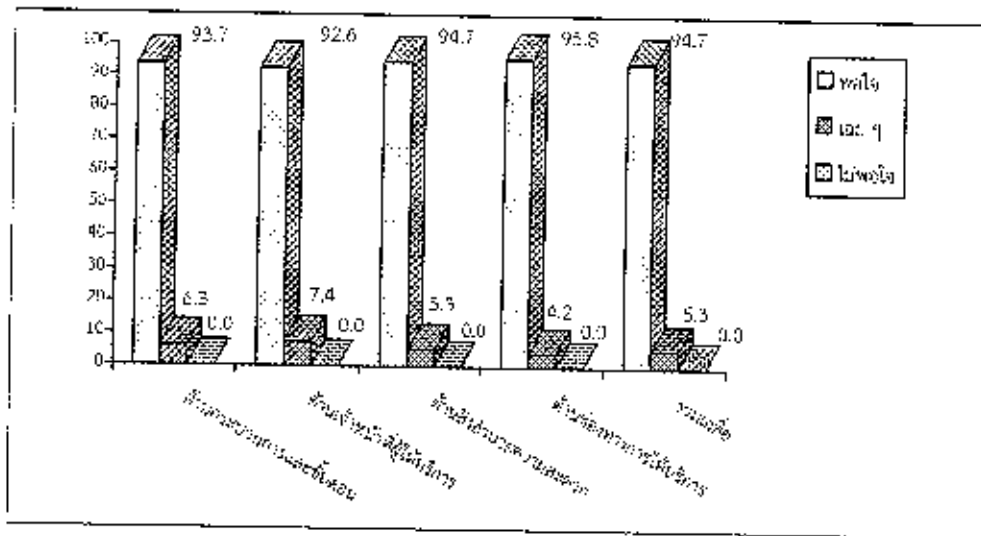
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.1 และมีจำนวนเท่ากับ 2 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางกรให้บริการ ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทาย งานด้านรายได้หรือภาษี

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบระทาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบระทาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจักษ์
โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาถนนภายในหมู่บ้านที่เป็นหลุม
เป็นบ่อ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้สัญจรได้เป็นปกติ ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อประชาชนที่สัญจรไปมา รวมทั้ง
การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามรายทางบางจุดที่ยังไม่มี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการ
เดินทางสัญจรไป-มาในเวลากลางคืนได้อย่างปลอดภัยทุกสายและตลอดเส้นทาง