



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ที่ นม ๙๗๕๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ได้จ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด จำนวน ๔๐๐ คน จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดจากงาน ๔ งาน ดังนี้

๑. งานด้านสาธารณสุข
๒. งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
๓. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ระหว่างวันที่ ๑๓-๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๔.๒๕ ส่วนมากมีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี ร้อยละ ๔๐.๕๐ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๓๗.๗๕ ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๔๙.๐๐ รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ ๓๕.๐๐ และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๔.๗๕ รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๒๒.๐๐

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

๒.๑ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๕๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๒๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๓.๐๐

/๒.๒ เมื่อพิจารณา...

๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๔.๑๗ (๙ คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๓.๗๕ (๙ คะแนน) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ ๙๓.๓๓ (๙ คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๒.๕๐ (๙ คะแนน) ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

๓.๑ งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันทั้ง ๒ ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๑๗ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓๓

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๙๔.๑๗	๙๕	๙๕	๙๓.๓๓

๓.๒ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๕ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๑๗ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๕๐ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๙๓.๓๓	๙๔.๑๗	๙๒.๕๐	๙๕

๓.๓ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๗๕ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ ๙๒.๕๐ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ
๙๓.๗๕	๙๒.๕๐	๙๒.๕๐	๙๓.๗๕

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๗๕ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ ๙๑.๒๕ ตามลำดับ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการ ให้บริการ
๙๖.๔	๙๖.๐	๙๕.๒	๙๔.๘

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

๔.๑ งานด้านสาธารณสุข ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูแลให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี อสม. ทำงานดีมาก และอยากให้มีการบริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

๔.๒ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนเห็นว่า การติดต่อมีความสะดวก และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

๔.๓ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูแลและให้ความช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี

๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนเห็นว่า มีกิจกรรมดี ๆ ตลอด ให้คำแนะนำดี อยากให้มีกิจกรรมมาให้ความรู้กับประชาชนบ่อย ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการเพิ่มไฟฟ้าในซอย ชุดลอกท่อระบายน้ำ ปรับปรุงศาลาหมู่บ้าน เพิ่มลานอเนกประสงค์ เพิ่มถังขยะให้เพียงพอกับปริมาณขยะ และปรับปรุงระบบประปาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดตามเล่มรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ประจำปี ๒๕๖๕ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุภาวดี ศรีวิเศษ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

(ลงชื่อ).....

(นางทรงสุวรรณ ทาวงษ์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายเนติ สี่ริง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายพิบูลย์ แสงสุระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
โทร. 043-811111

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 13-17 กรกฎาคม 2565 นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายชื่อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

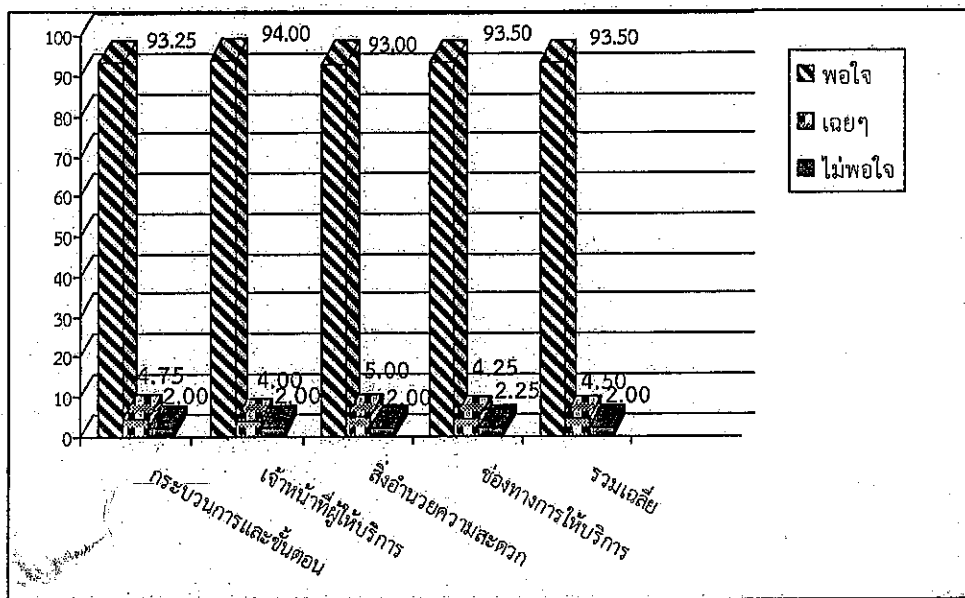
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 54.25 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 40.50 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 37.75 ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 49.00 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 35.00 และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.75 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.00

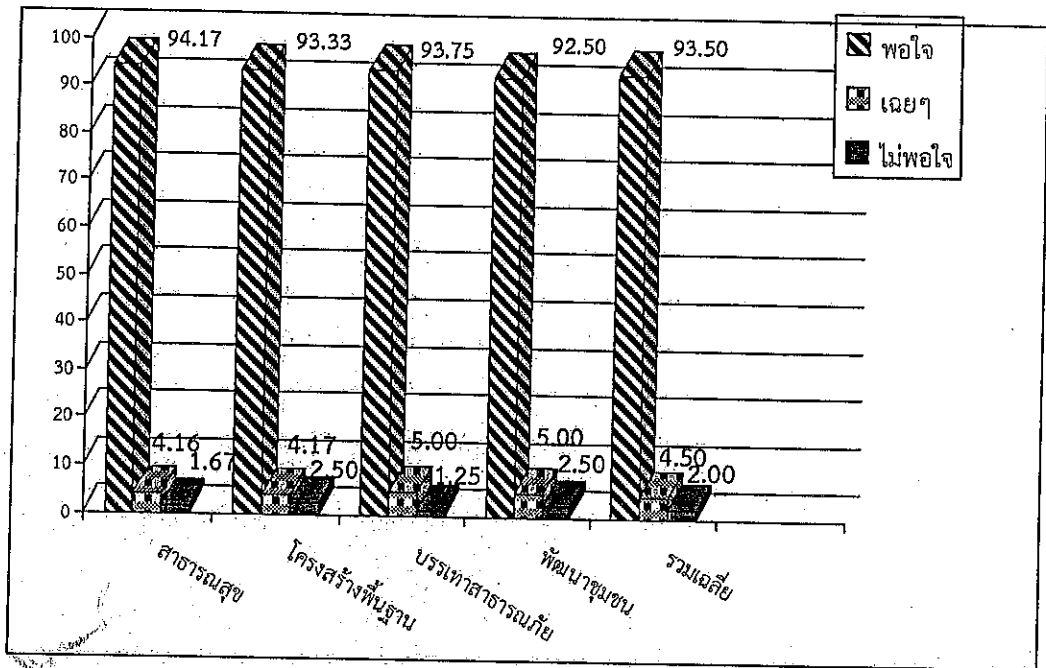
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอ
ห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.50 เมื่อพิจารณา
ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.00
รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.50 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ
93.25 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.17 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 93.75 (9 คะแนน) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 93.33 (9 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.50 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

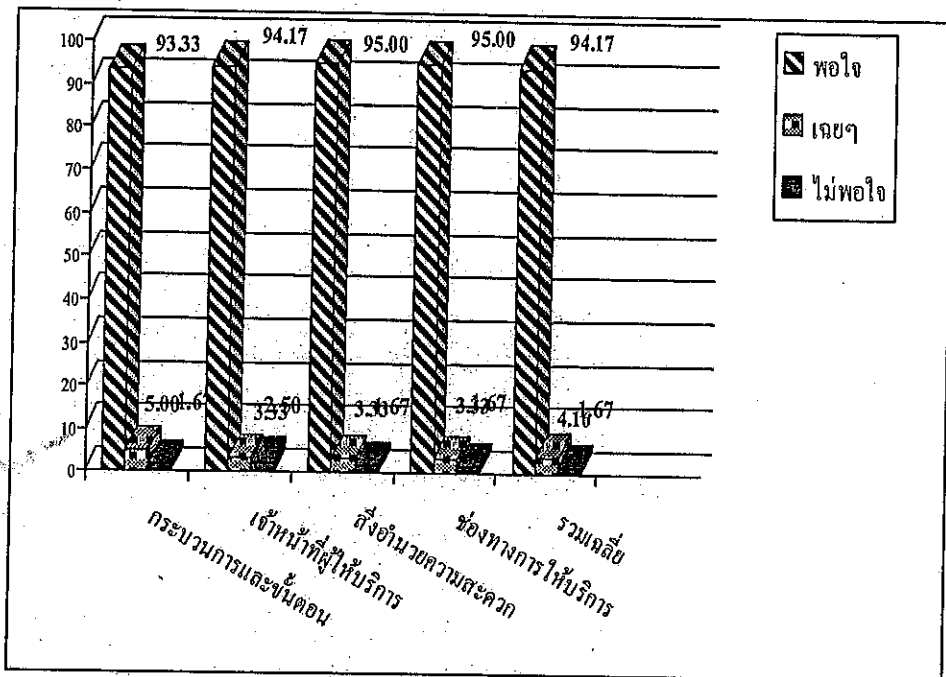


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอ ห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านสาธารณสุข

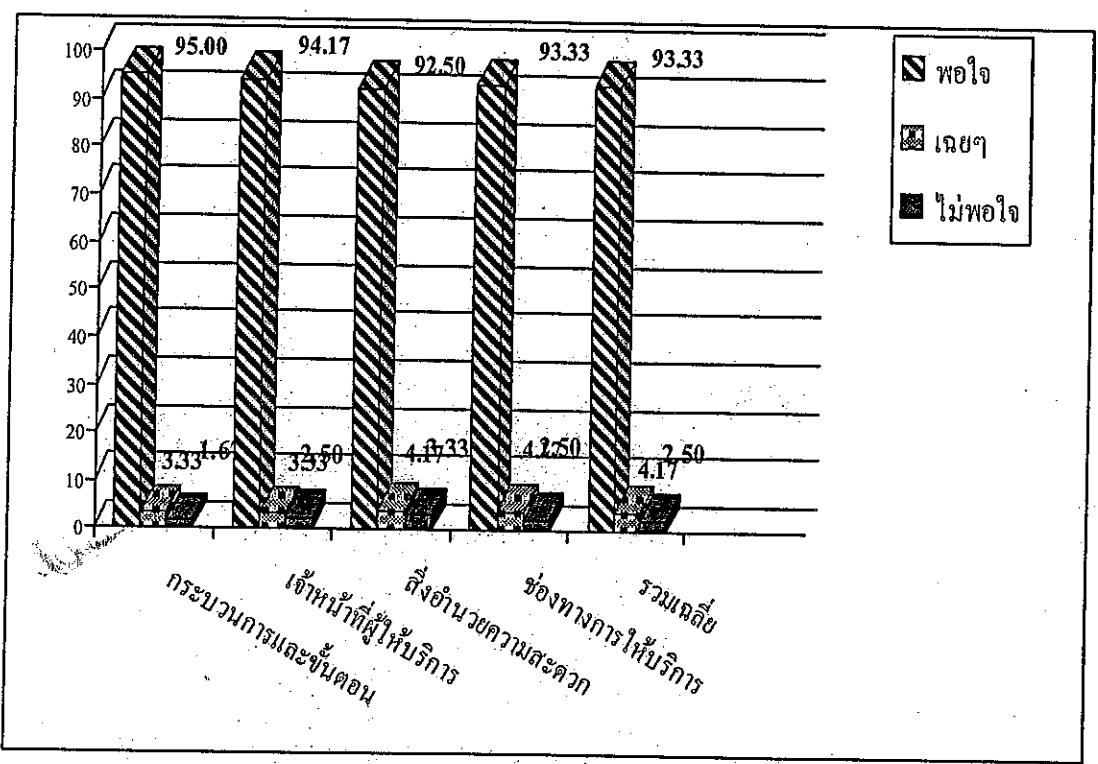
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 94.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.17 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.33 รายละเอียดดัง แผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

3.2 งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

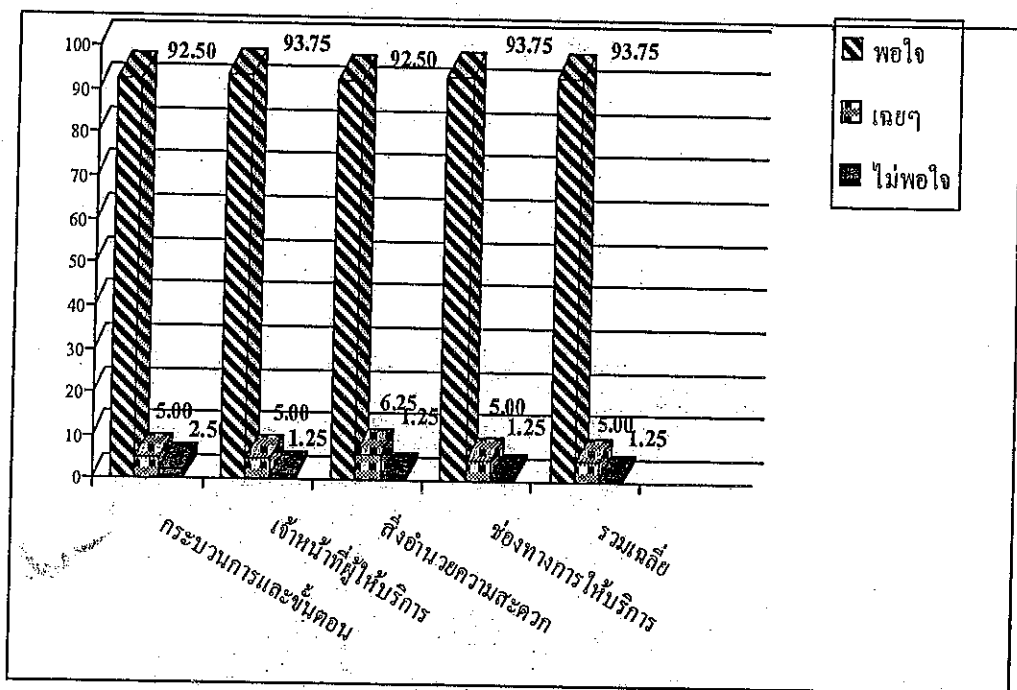
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.17 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

3.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

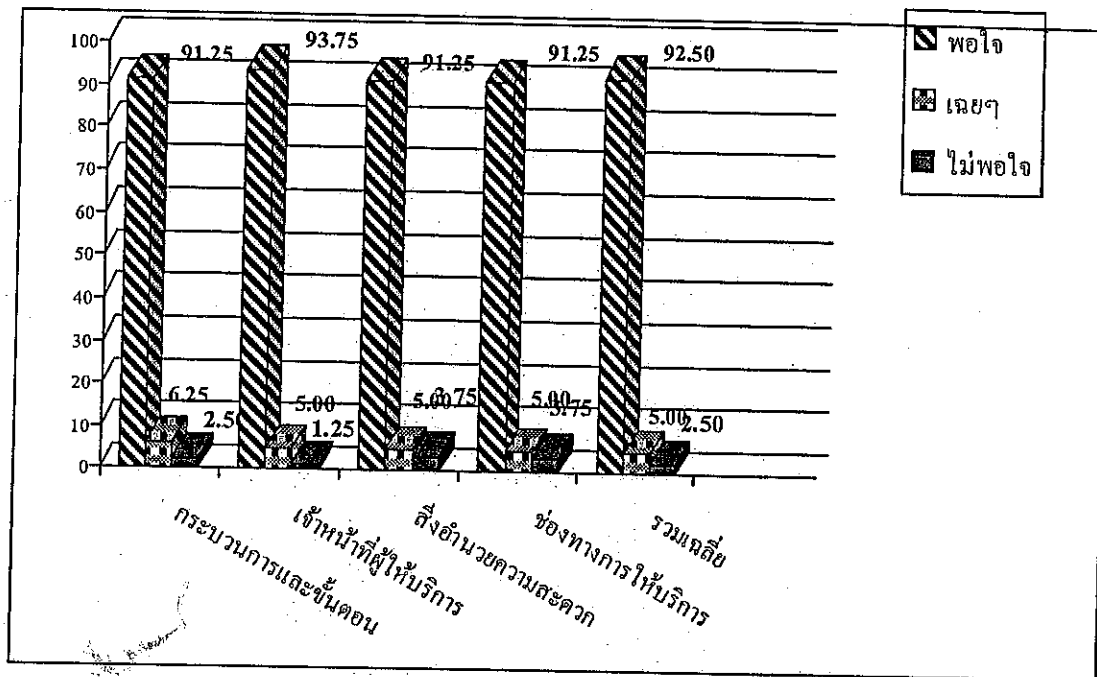
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ ร้อยละเอียงตั้งแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 91.25 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด ดังนี้

4.1 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูแลให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี อสม.ทำงานดีมาก และอยากให้มีการบริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

4.2 งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนเห็นว่า การติดต่อมีความสะดวก และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

4.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูแลและให้ความช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนเห็นว่า มีกิจกรรมดี ๆ ตลอด ให้คำแนะนำดี อยากให้มีกิจกรรมมาให้ความรู้กับประชาชนบ่อย ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการเพิ่มไฟฟ้าในซอย ชุดลอกท่อระบายน้ำ ปรับปรุงศาลาหมู่บ้าน เพิ่มลานอเนกประสงค์ เพิ่มถังขยะให้เพียงพอกับปริมาณขยะ และปรับปรุงระบบประปาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ: วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|--------------------------|--|--|
| 1. เพศ | 1. <input type="checkbox"/> ชาย | 2. <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 18-30 ปี |
| | 3. <input type="checkbox"/> 31-45 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 46-60 ปี |
| 3. ระดับการศึกษา | | 5. <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป |
| | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป |
| | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง |
| | 9. <input type="checkbox"/> ว่างาน | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | | |
| | 1. <input type="checkbox"/> งานด้านสาธารณสุข | |
| | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน | |
| | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | |
| | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าที่ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

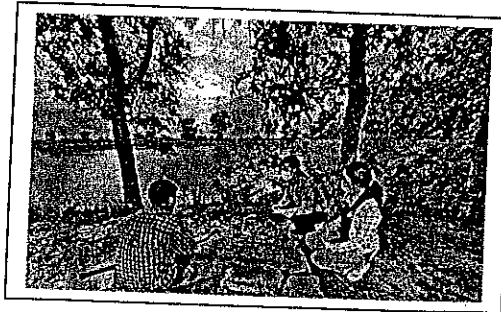
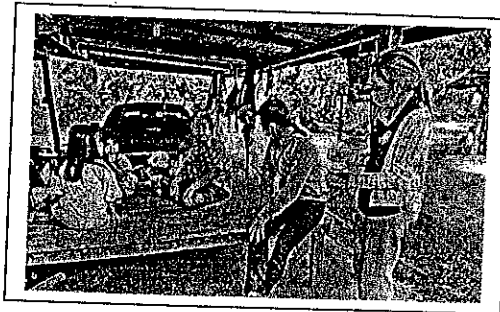
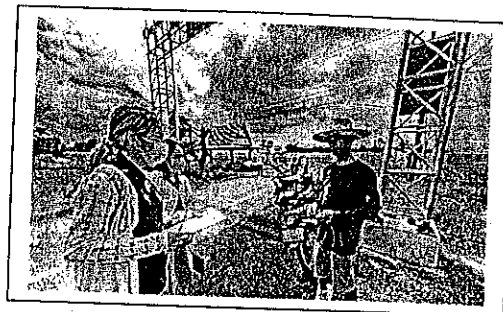
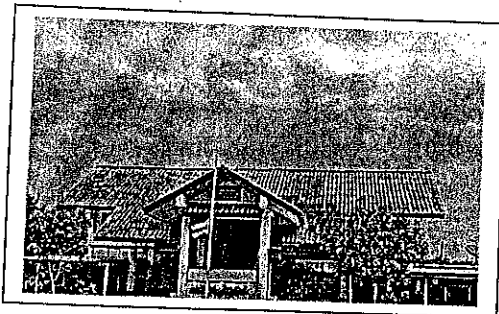
ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ ☺	เฉย ๆ ☺	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1. ดัชนีการรับรู้/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ดัชนีเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ที่ ๘๑๑/ ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. ผศ.ดร.อดิสร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงาน		
๑. ผศ.ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๒. รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านวิจัยทุกคณะ		กรรมการ
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชยพล	จงภักดี	กรรมการ
๕. ผศ.พันธระศ	ธรรมสอน	กรรมการ
๖. ดร.สิริกร	กรมโพธิ์	กรรมการ
๗. ผศ.สุภาวดี	มณีเนตร	กรรมการ
๘. นางสาวนงุฎา	มณฑล	กรรมการ
๙. ผศ.ดร.วาสนา	ภาณุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาววรรณษา	แสนล้ำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นายกฤษฎา	พลายหมื่นไวย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

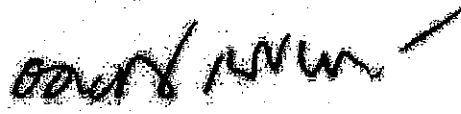
- หน้าที่
๑. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
 ๒. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๓. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร ตรวจสอบรูปเล่มและออกแบบปกรายงาน

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| ๑. ผศ.ดร.วาสนา ภานุรักษ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ | กรรมการ |
| ๓. ผศ.ดร.วรารุช ชนะมูล | กรรมการ |
| ๔. ผศ.ดร.จิรรัฐพร ไทยงเหลือม | กรรมการ |
| ๕. นางสาววรรณษา แสนลำ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นายวิตมาศ ภักดีกุล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

- หน้าที่
๑. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้องแม่นยำ
 ๒. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินของ อบต. แต่ละแห่ง

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)
อธิการบดี