



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย
อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



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

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 371 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ระหว่างวันที่ 5 - 8 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

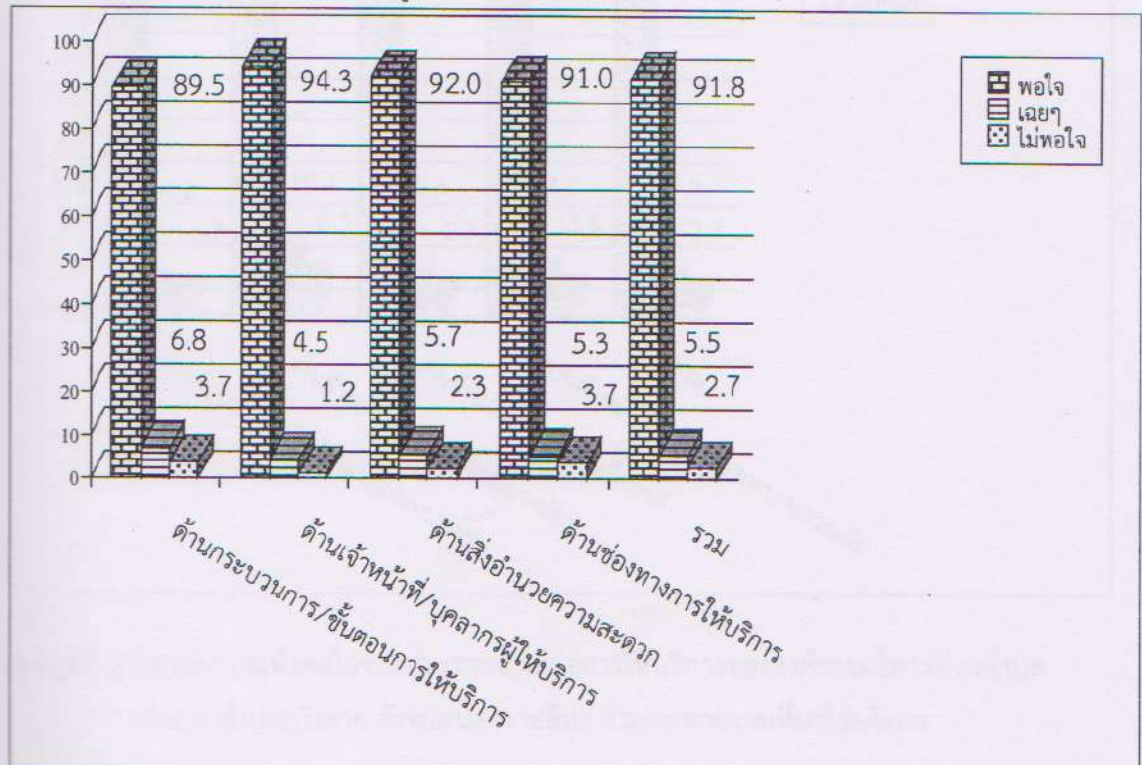
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.5 รองลงมาคือต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 25.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ

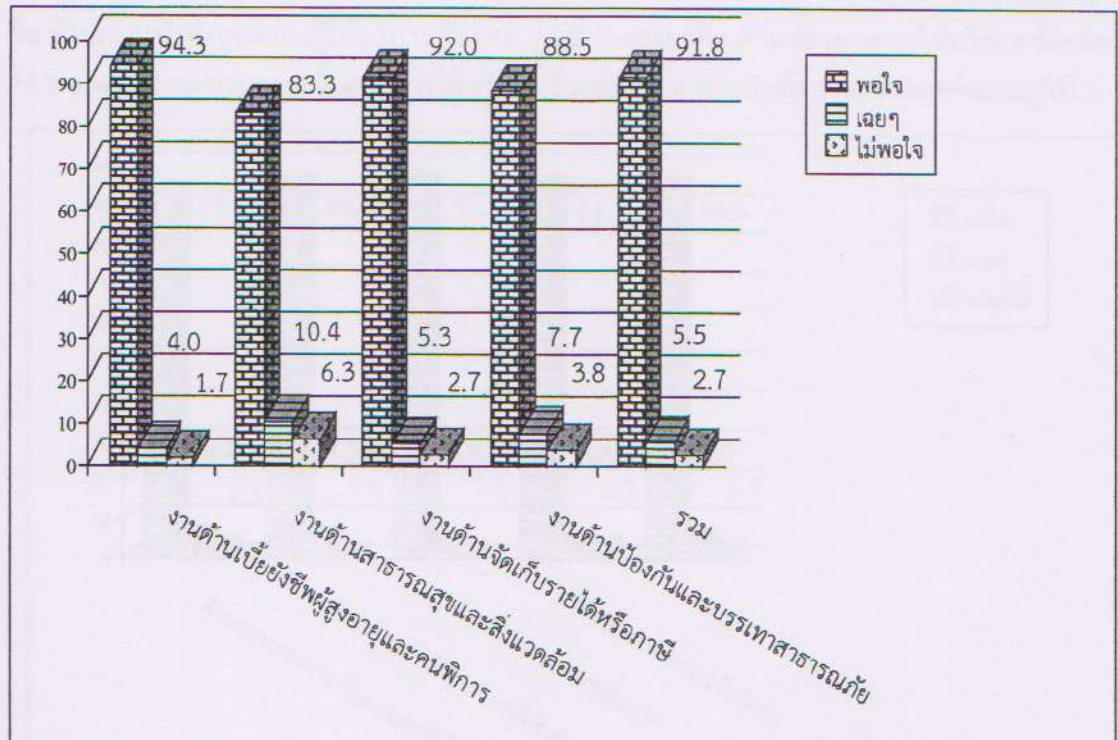
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.0 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ร้อยละ 94.3 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ร้อยละ 92.0 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร้อยละ 88.5 (8 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 83.3 (7 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ

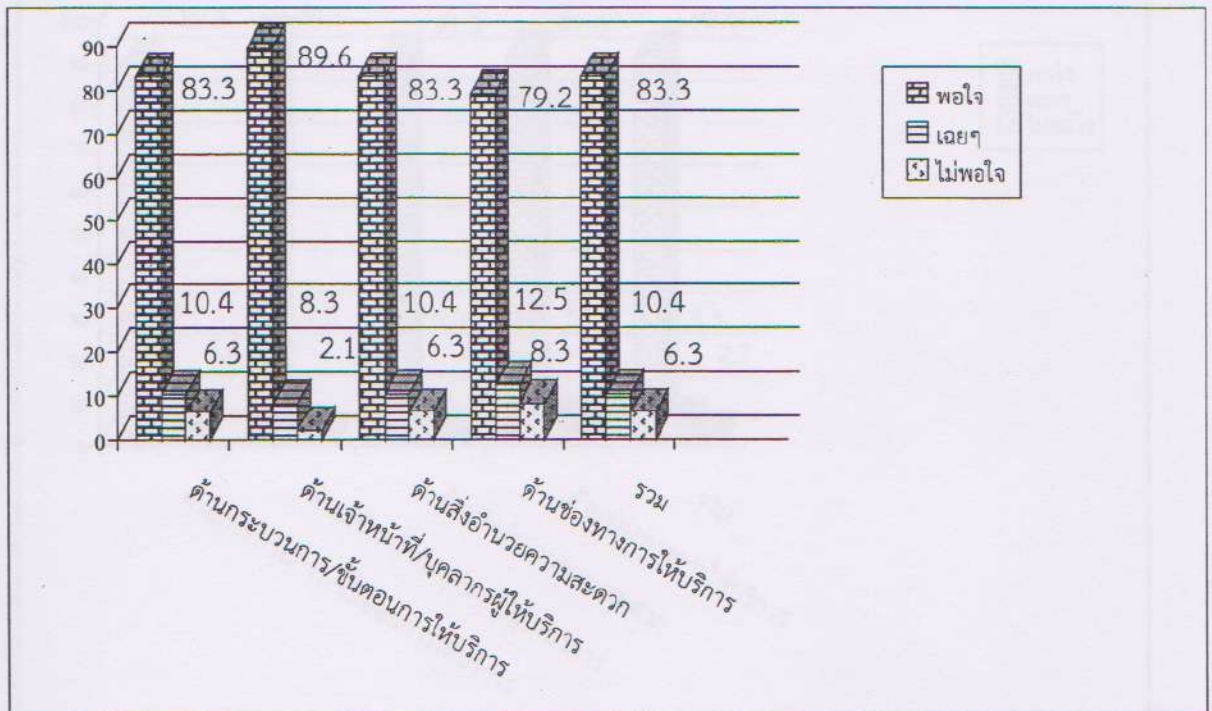
ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.9 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ

3.2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

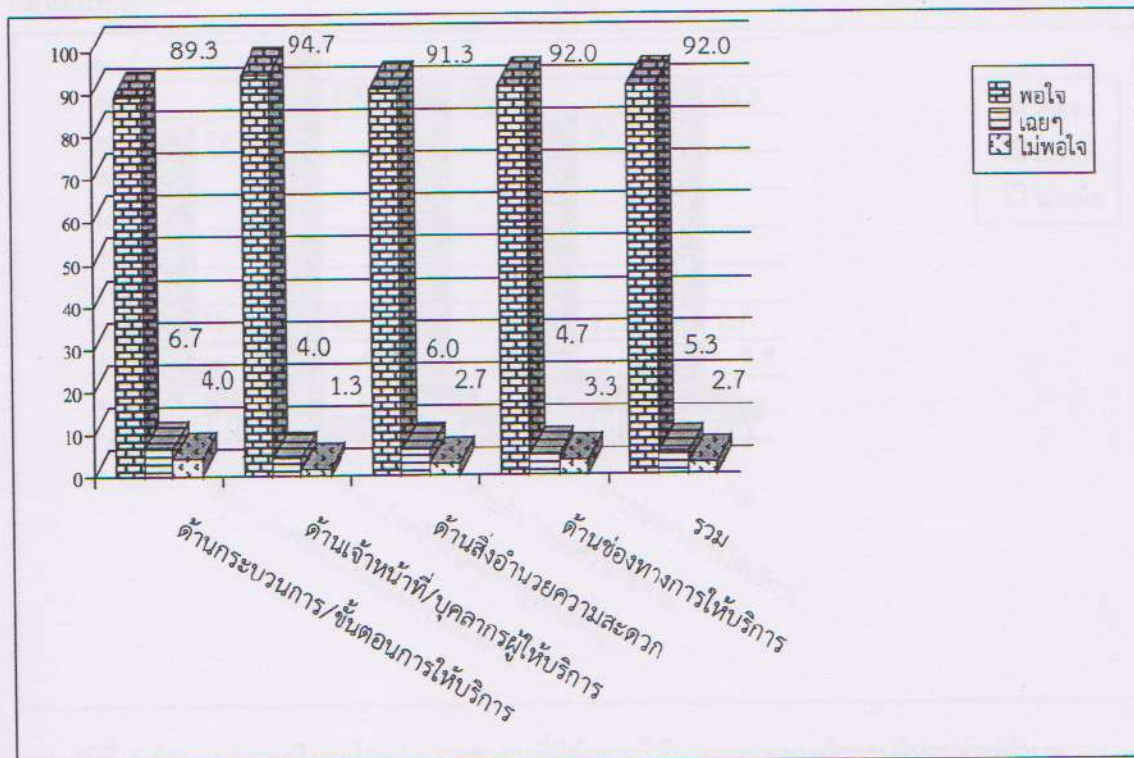
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 83.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.6 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 83.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 79.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

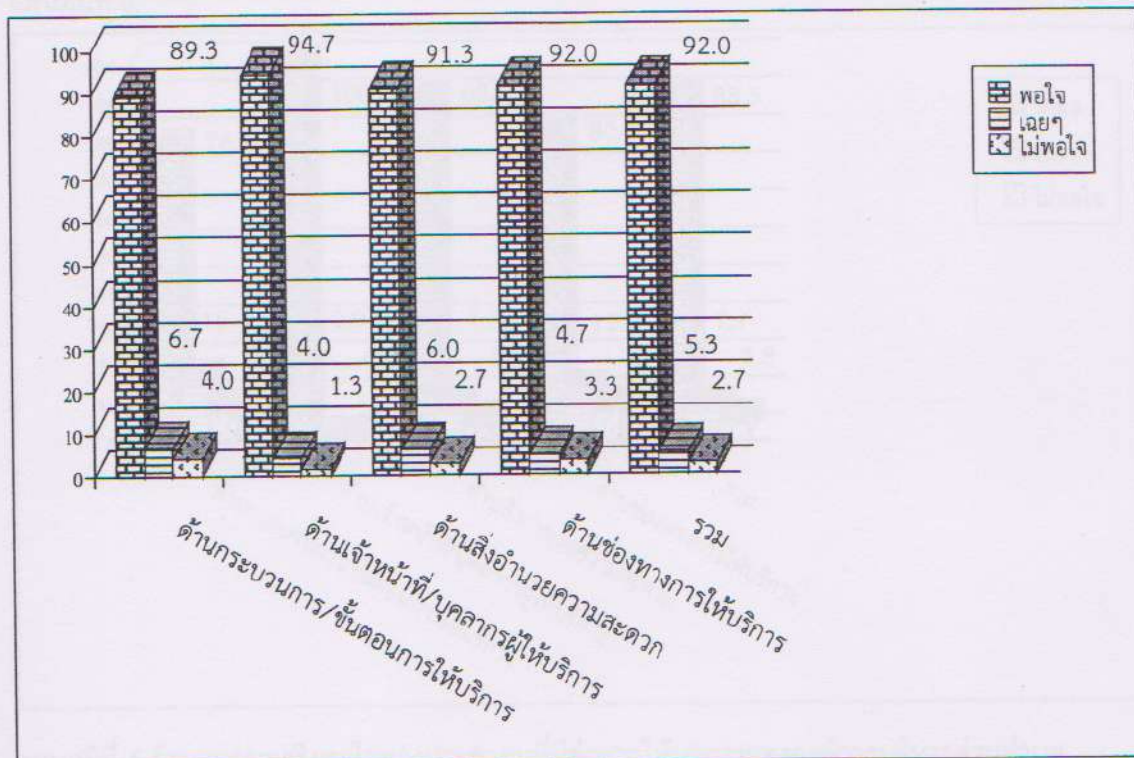
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 84.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.0 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.3 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 84.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.0 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.3 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 88.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 80.8 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 76.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การแจกเปลี่ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการนั้น อยากให้มีตู้ ATM ในเขตหมู่บ้านให้ทั่วถึง เนื่องจาก ผู้สูงอายุต้องเดินทางไปในเขตอำเภอเพื่อทำการเบิกเงิน ค่อนข้างไม่สะดวกในการเดินทาง
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมควรมีการสำรวจ พัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และทั่วถึง
3. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้การเอาตัวรอดในสถานการณ์สาธารณภัยรูปแบบต่าง ๆ แก่เด็กและเยาวชน

นางสาววิไลวรรณ ศรีนิคม
นายกเทศมนตรีตำบลวังน้ำเย็น