

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง  
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
2562

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนากลางให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ งานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 12-14 สิงหาคม 2562 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

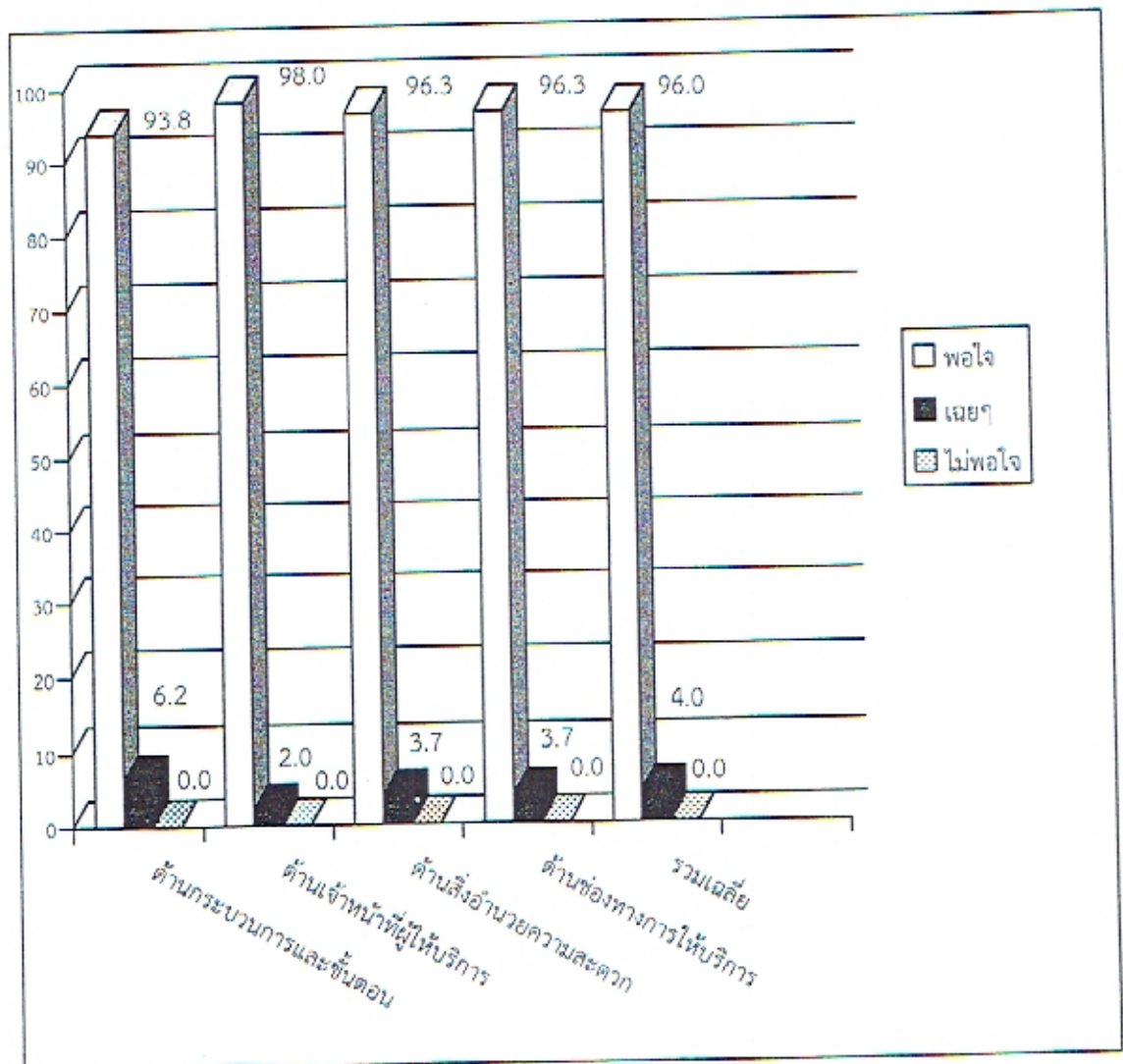
### 1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลางจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.5 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.0



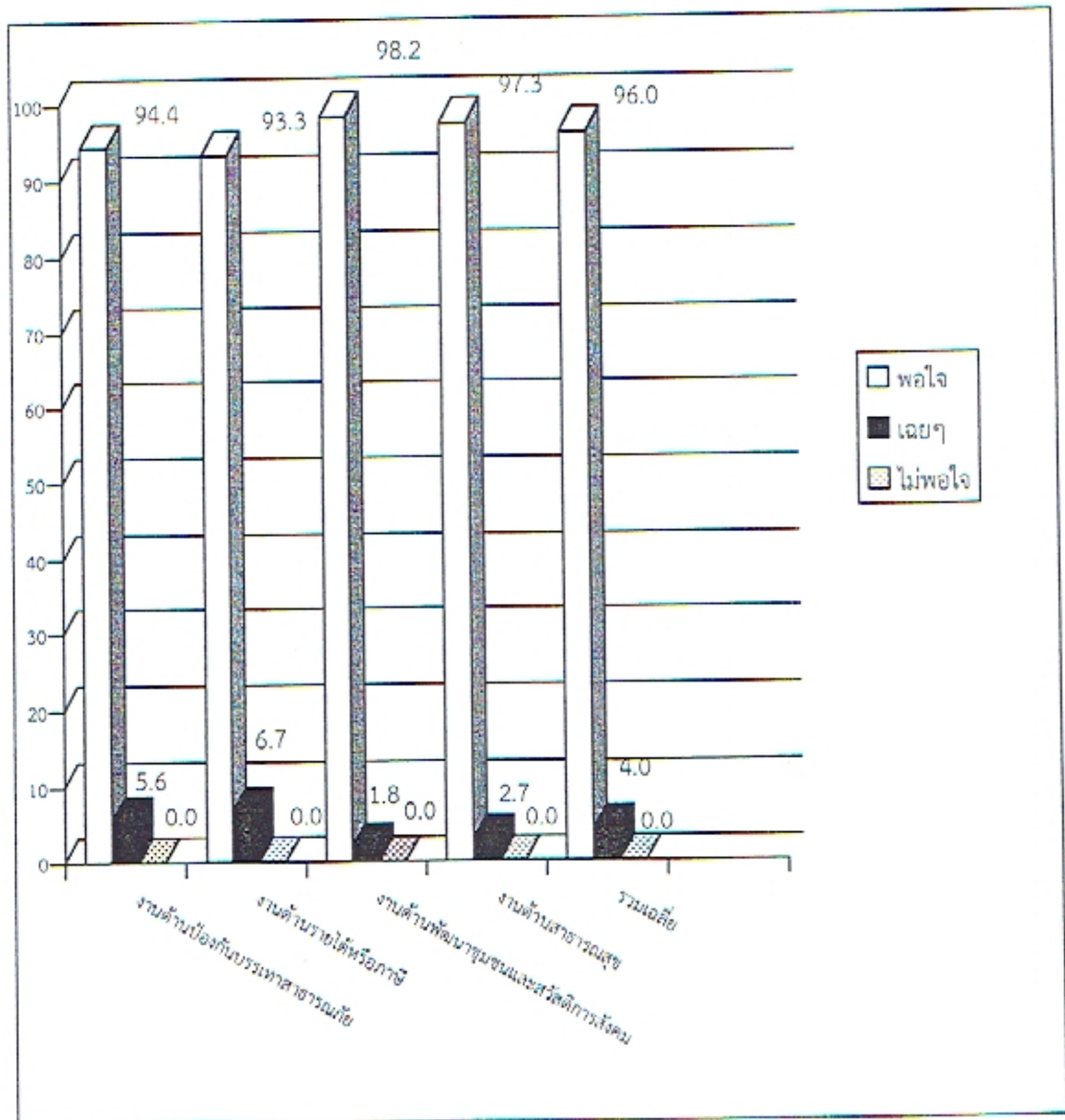
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง  
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2

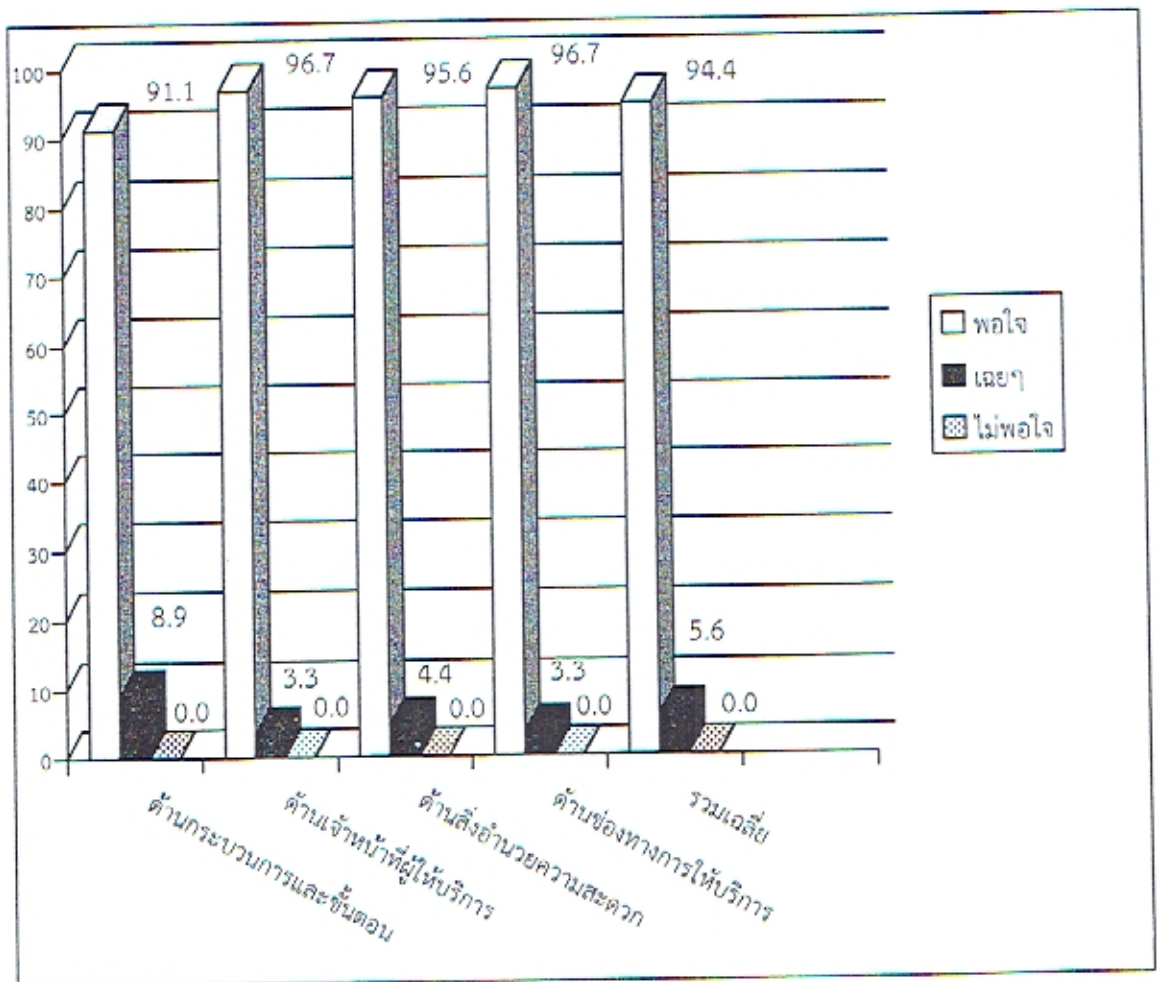


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นากลาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง  
จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.7 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3

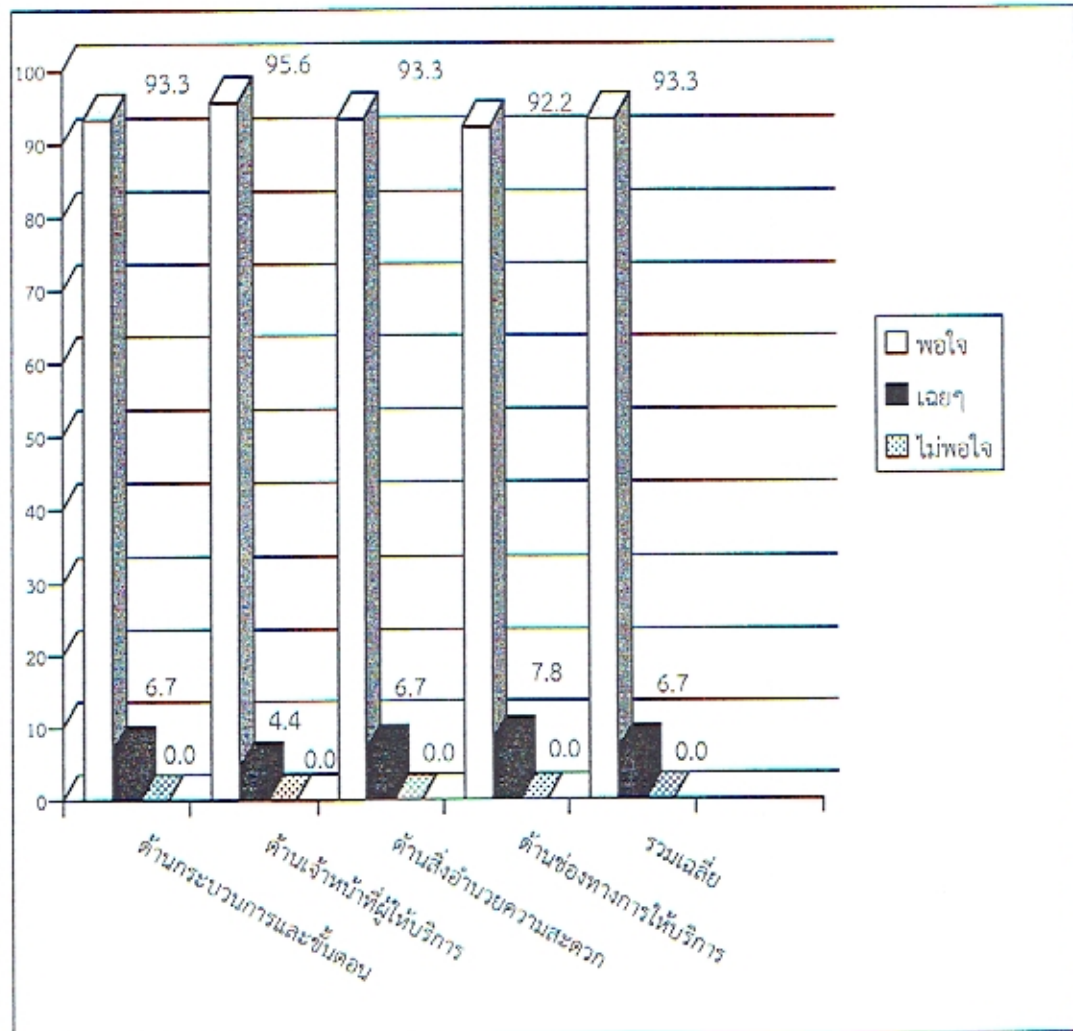


แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง  
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



### 3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

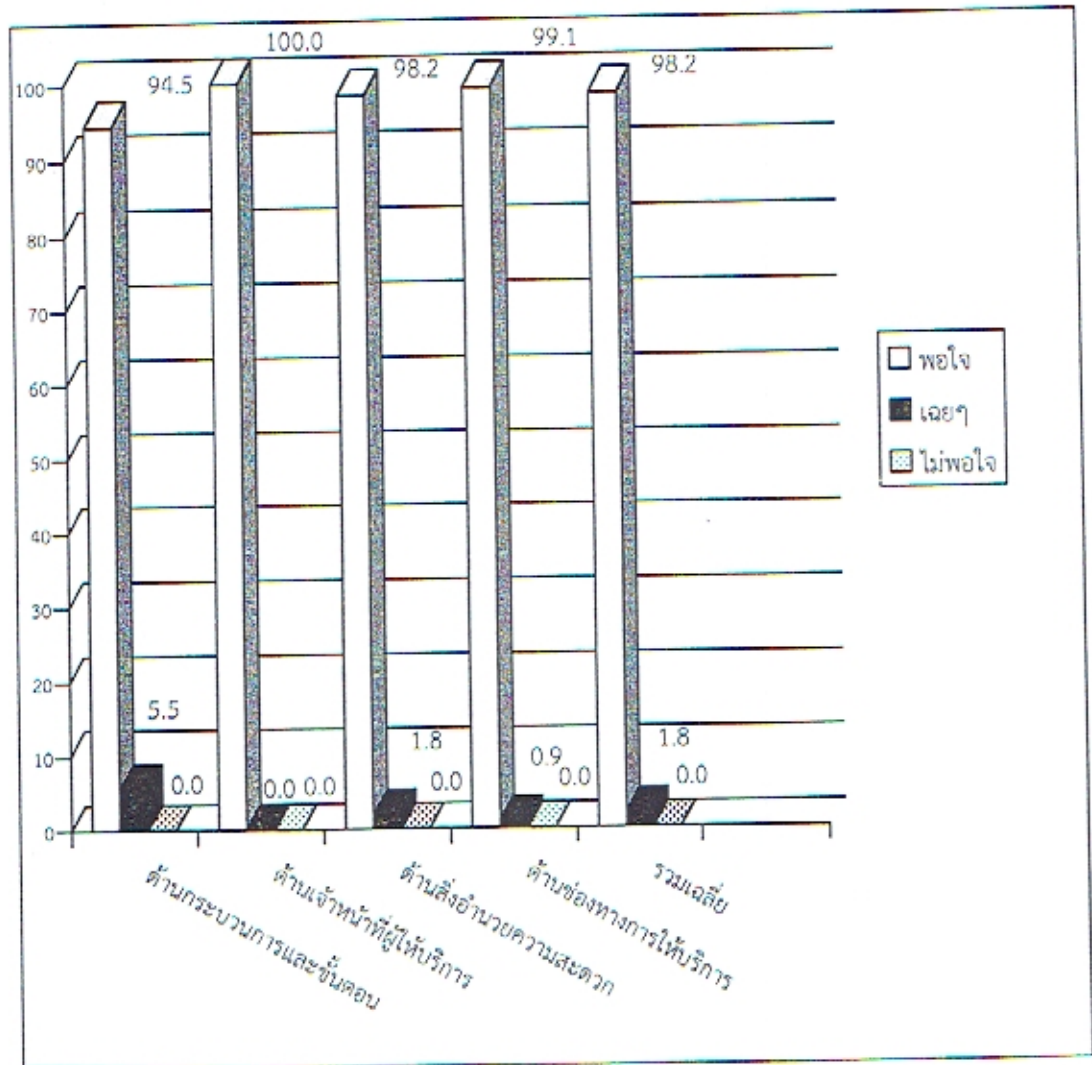
เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

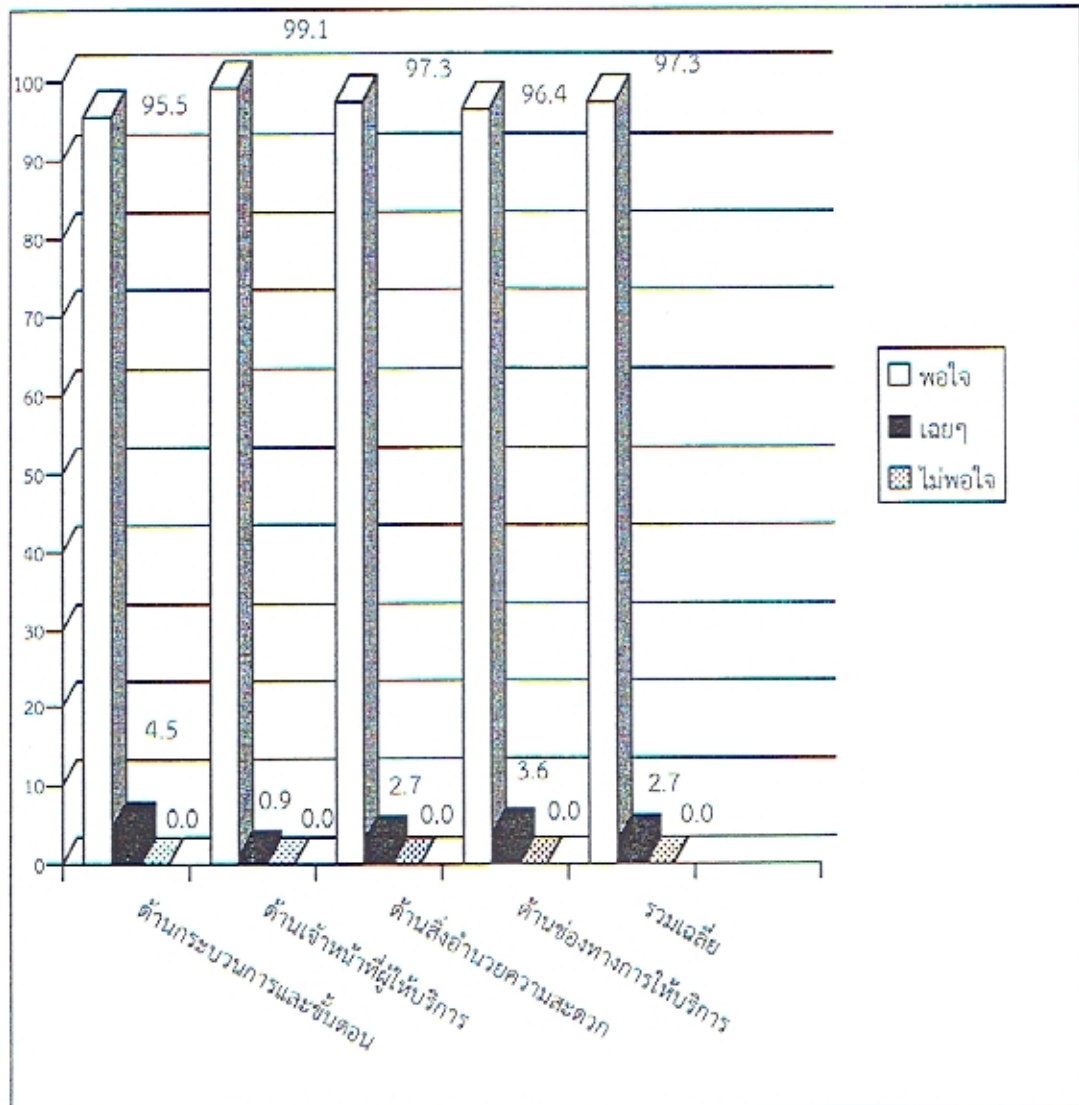
เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง งานด้านสาธารณสุข



#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ดังนี้

4.1 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานดำเนินนโยบายเชิงรุกในการแก้ไขปัญหาด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยอาจจะใช้กระบวนการมีส่วนร่วมกับภาคีในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยในการดำเนินโครงการต่าง ๆ

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานเปิดเผยรายได้ของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย รวมถึงการเผยแพร่การนำรายได้ไปใช้จ่ายด้วย

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้จัดฝึกอบรมเรื่องการจัดอาชีพเสริมเพื่อที่ประชาชนจะได้ใช้ระยะเวลาว่างจากอาชีพหลักมาสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว รวมถึงการหาตลาดเพื่อจำหน่ายสินค้าและบริการให้กับประชาชนในพื้นที่

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานสร้างเสริม สุขภาวะให้กับประชาชนในพื้นที่มากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของโภชนาการด้านอาหารในวัยต่าง ๆ รวมถึงด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกายในรูปแบบต่าง ๆ