



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนากลางให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง จำนวน 400 คน

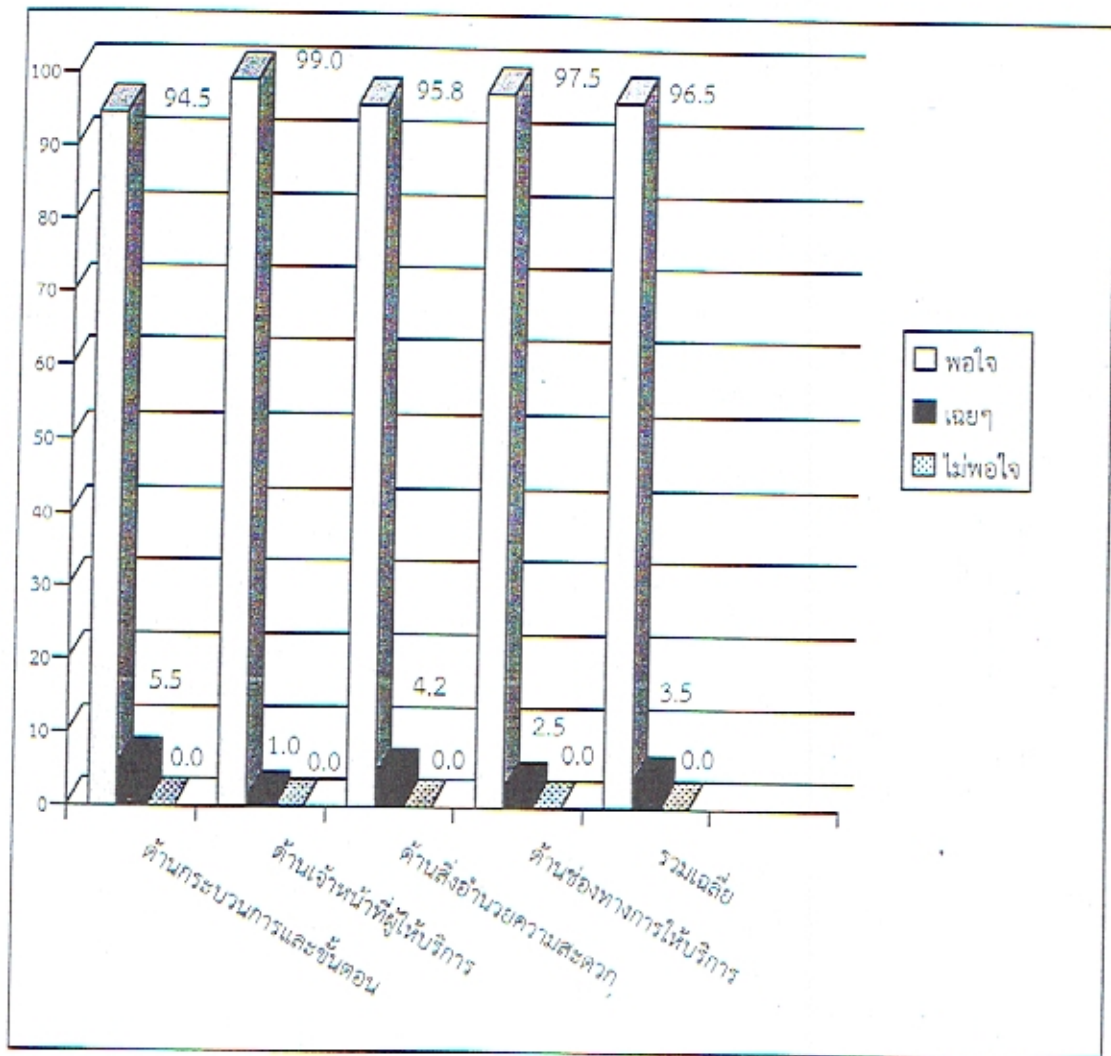
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check 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 6-8 สิงหาคม 2563 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลางจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 และเพศชาย ร้อยละ 42.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 26.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 42.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 39.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 35.8 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.3

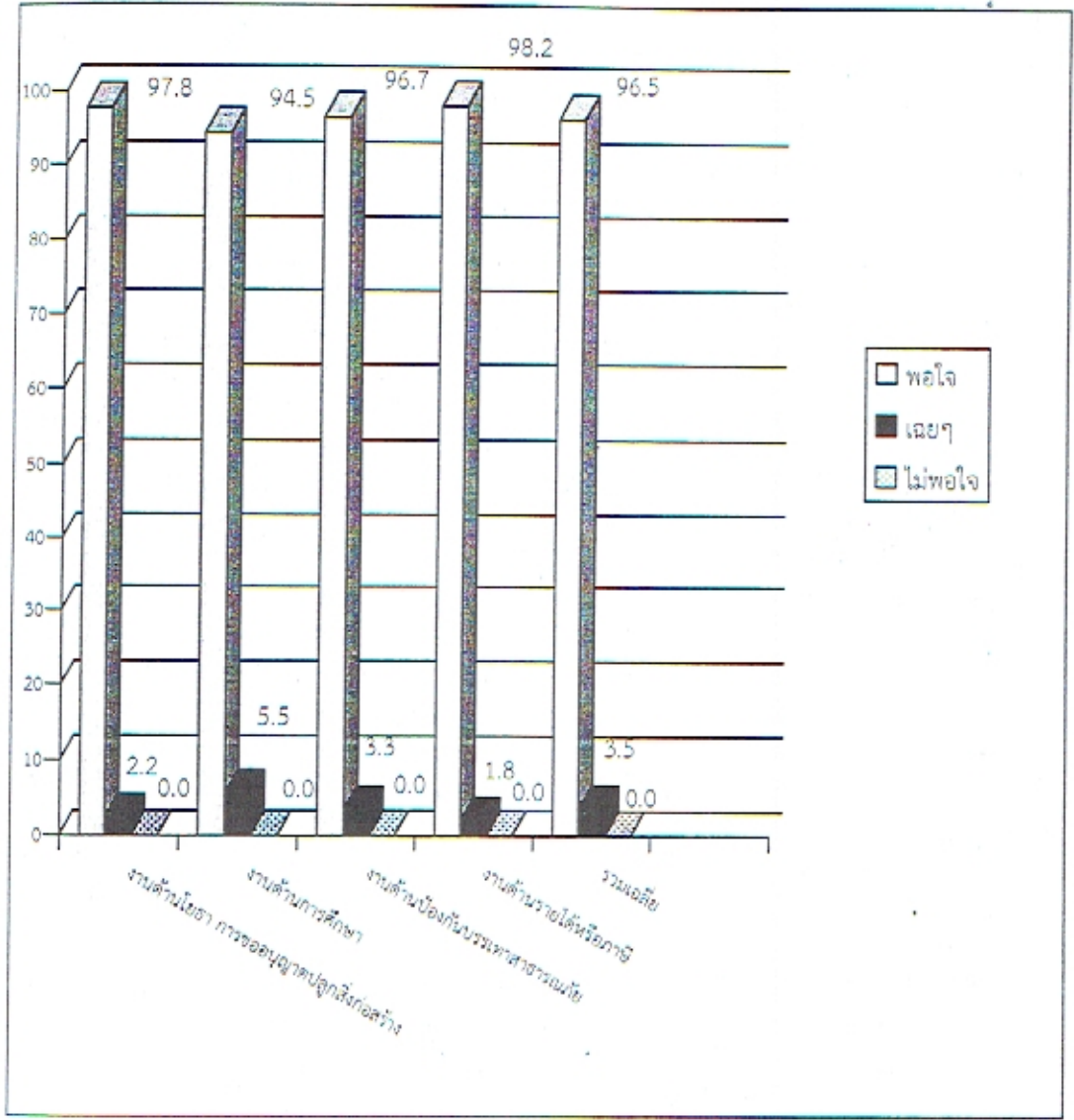
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) งานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ร้อยละ 96.7 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2

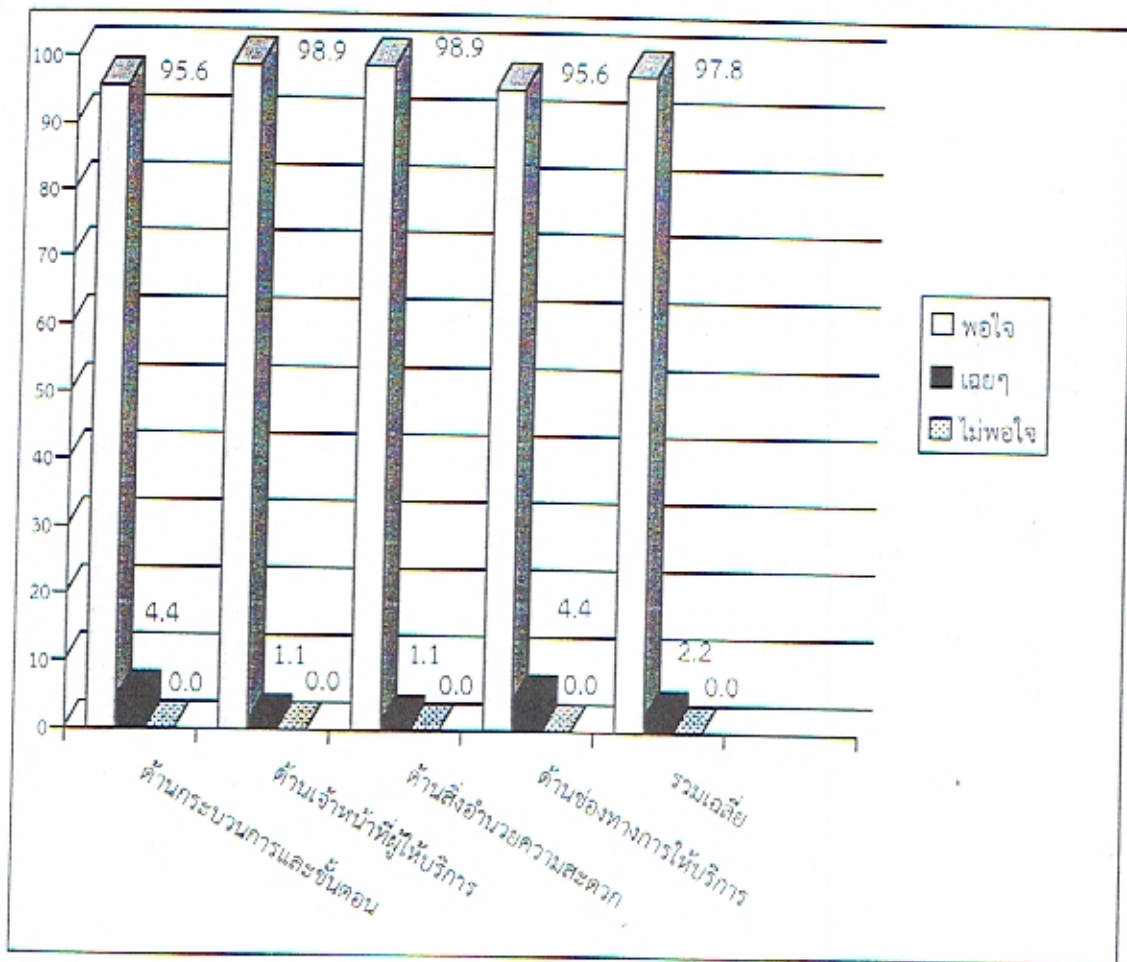


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นากลาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

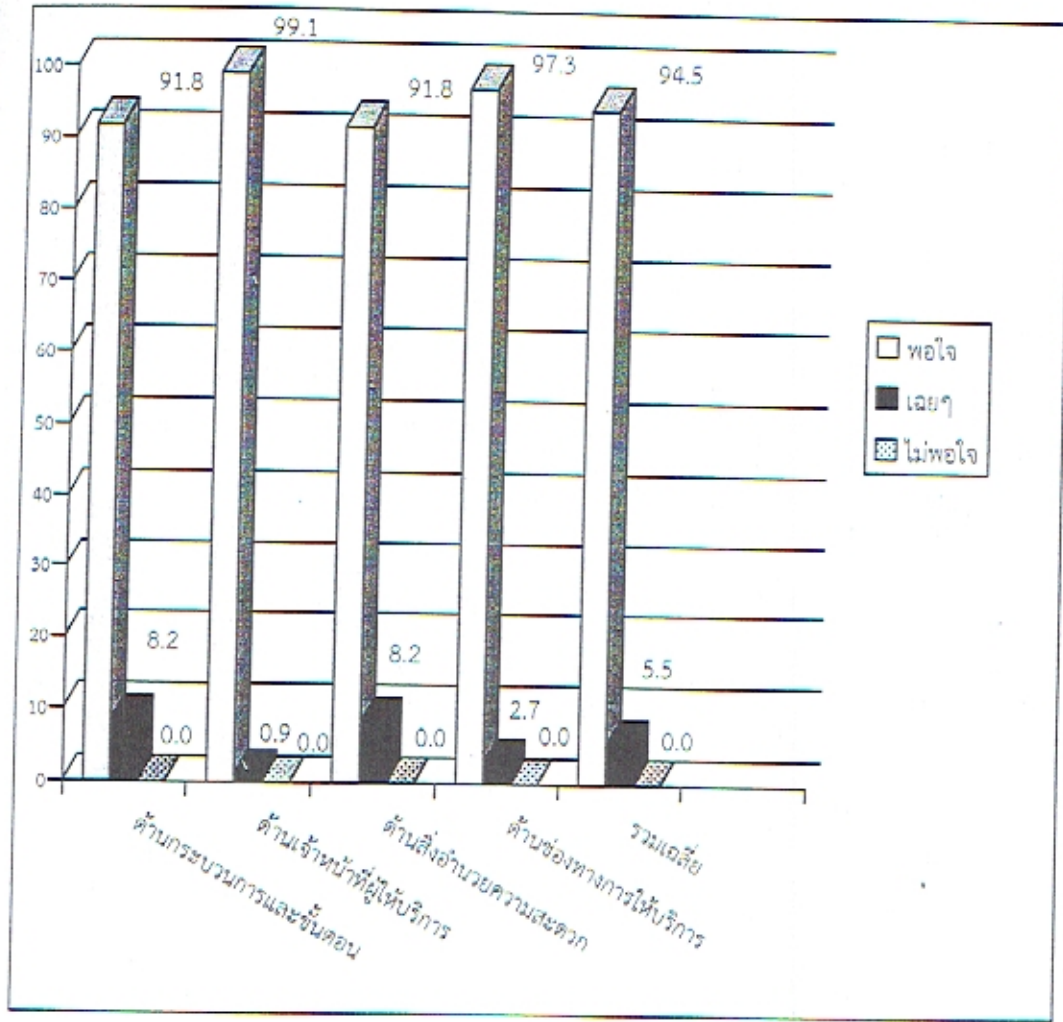
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.6 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

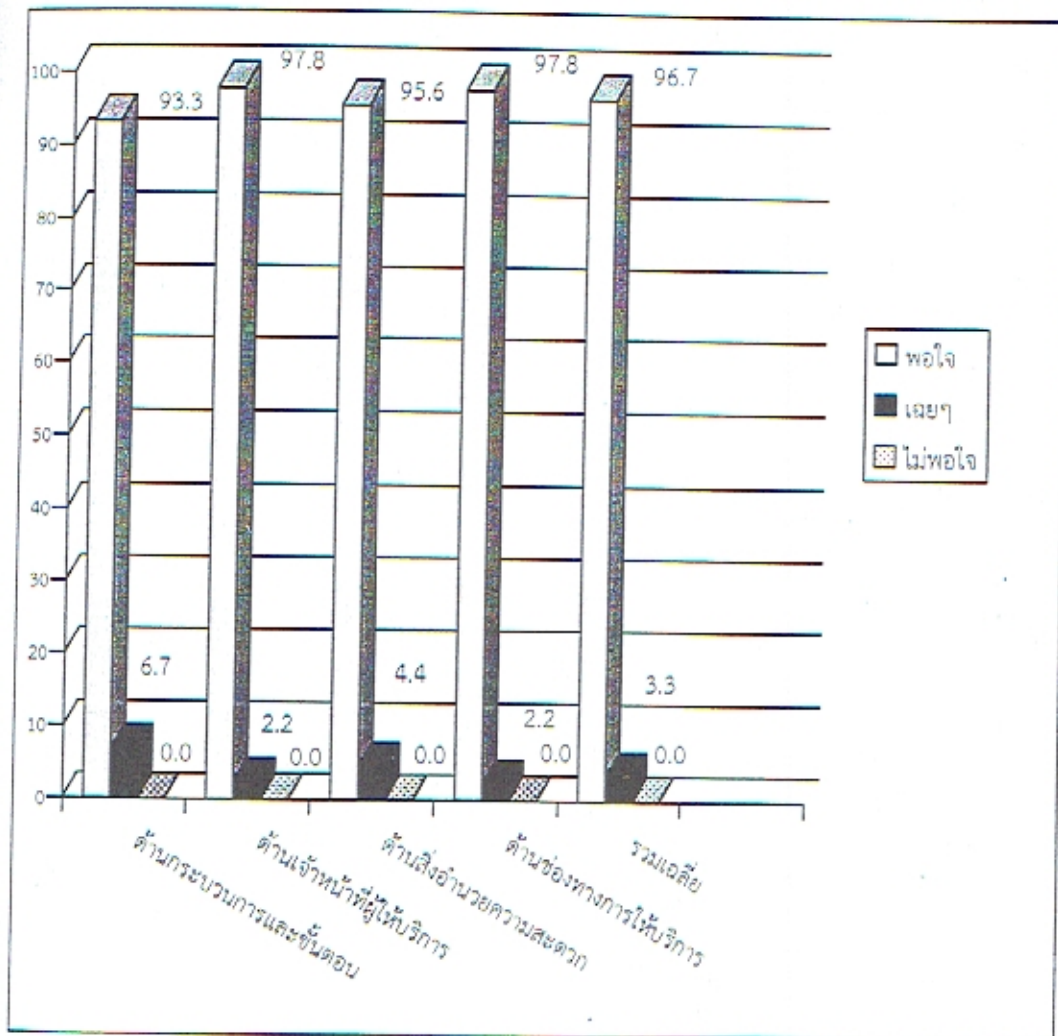
เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

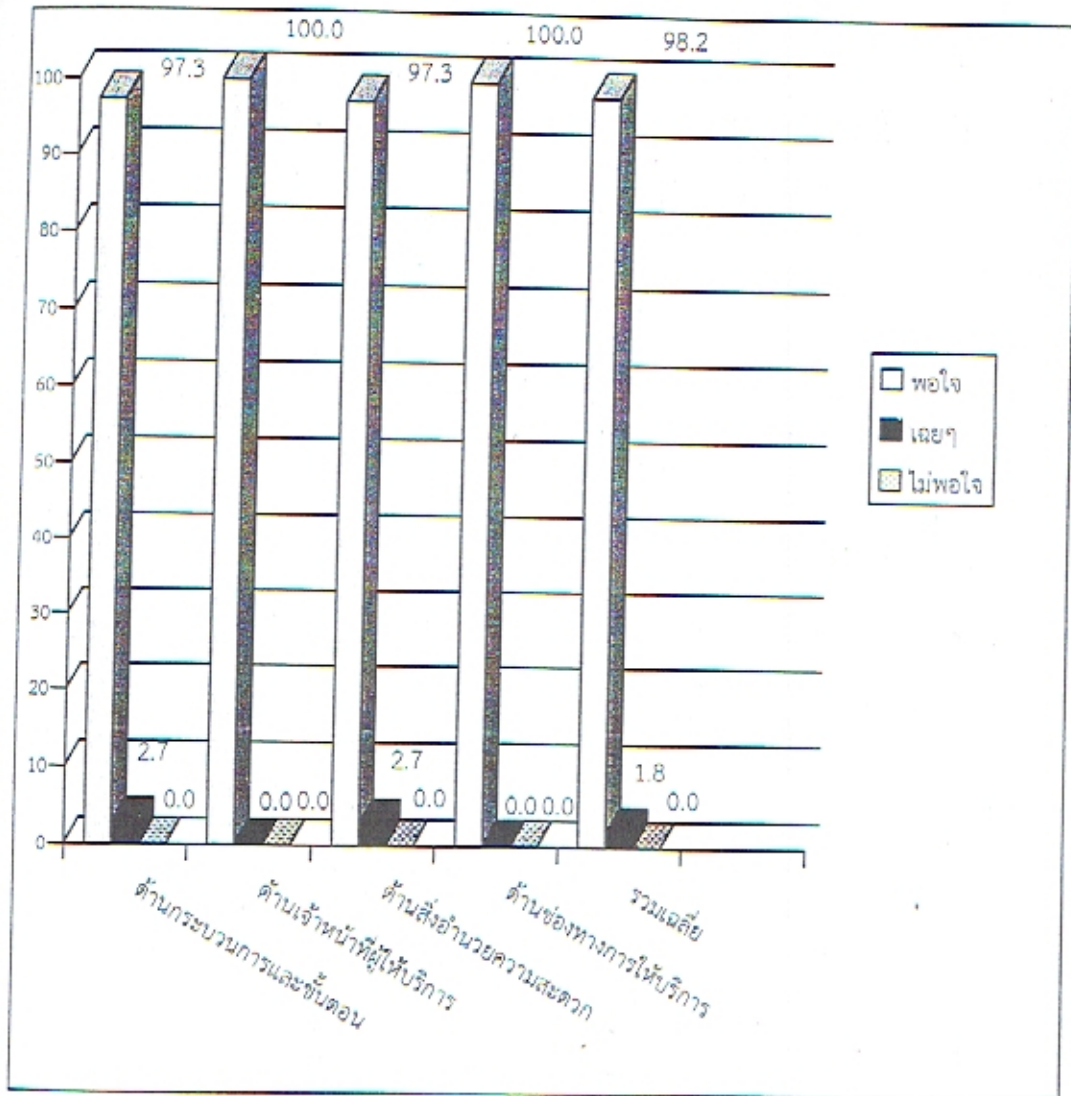
เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 ร้อยละเฉลี่ยดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง งานด้านรายได้หรือภาษี

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนากลาง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานพัฒนาและปรับปรุงท่อระบายน้ำ โดยเฉพาะการปรับปรุงท่อระบายน้ำเดิมในส่วนที่อุดตันหรือเวลาเกิดฝนตกแล้วระบายไม่ทัน ทำให้น้ำท่วมขังถนน

4.2 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดหางบประมาณให้แก่โรงเรียนที่ขาดแคลนด้วยการหางบซื้อสมุด หนังสือ และอุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียนที่ขาดแคลน

4.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อเกิดความชำนาญในการช่วยเหลือประชาชนในชุมชน หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์สาธารณภัยจะได้เข้าช่วยเหลือได้ทันเวลา

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บภาษี และบริหารแก่ท้องถิ่น ด้วยการจัดประชุมร่วมกับภาคีในพื้นที่เพื่อที่จะได้สร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่ในงานด้านรายได้หรือภาษี