



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง
อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 383 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 12 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง ระหว่างวันที่ 6 - 11 กันยายน 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

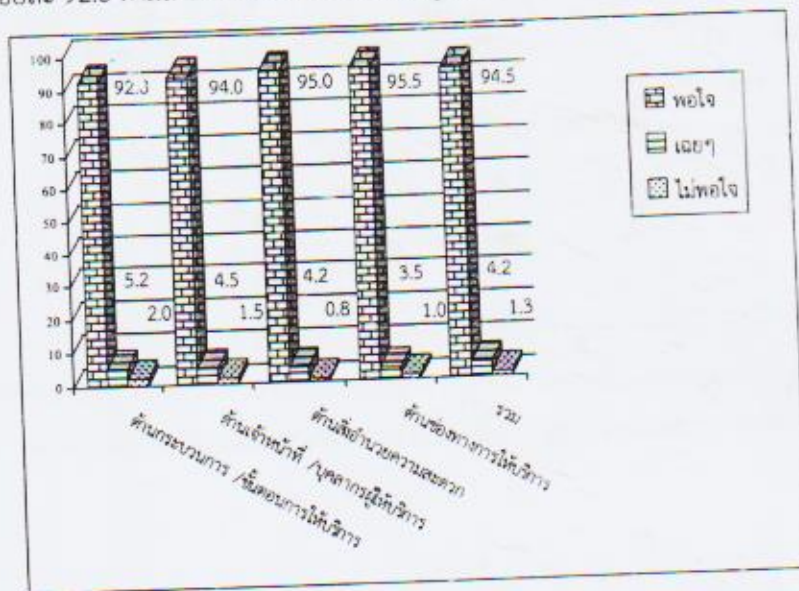
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.0 และเพศชาย ร้อยละ 29.0 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 37.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 20.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

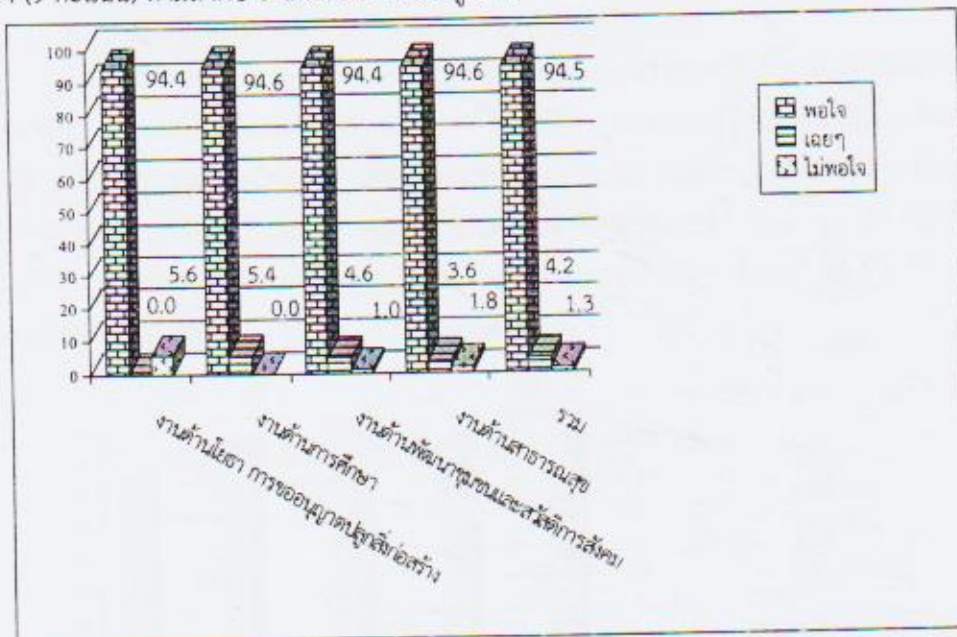
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

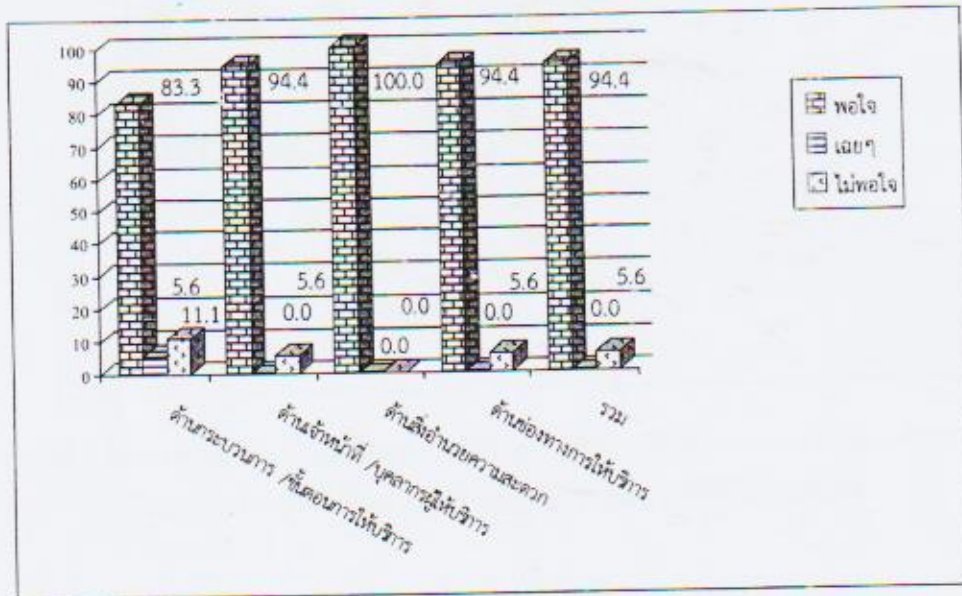


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

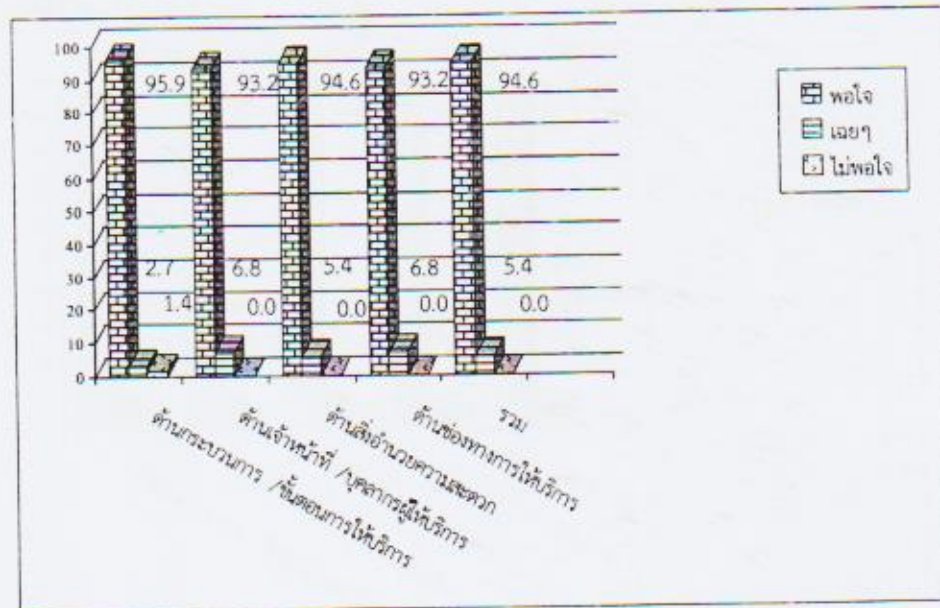
ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 83.3 ตามลำดับ ร้อยละเอียงตั้งแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.6 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

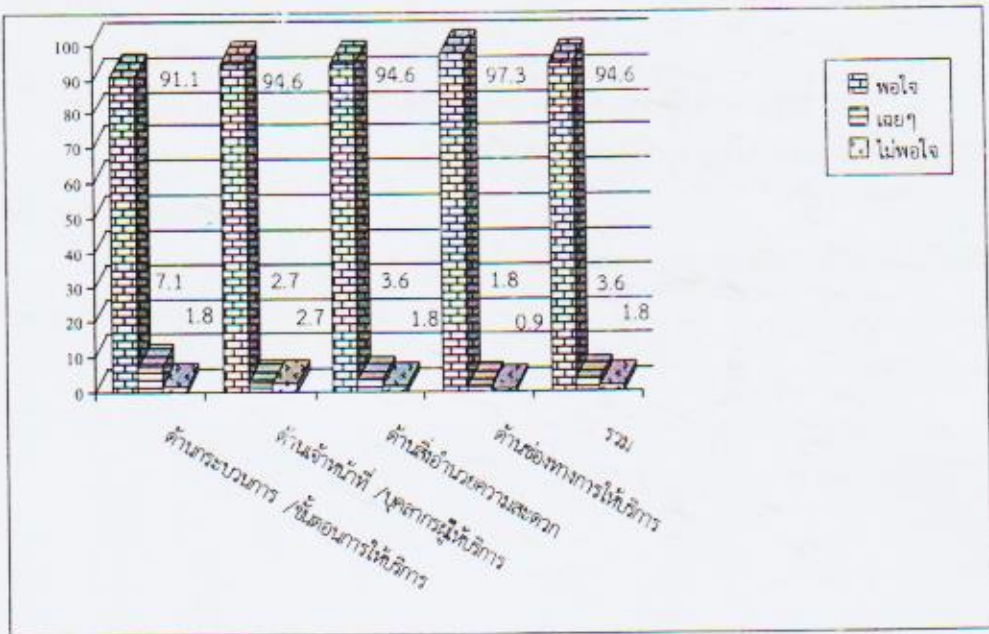
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.9 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 94.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การไม่เข้าใจการเตรียมเอกสารการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4.1.2 ยังไม่มีการส่งเสริมการออกกำลังกายในระดับชุมชนที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

4.1.3 การให้ความรู้ด้านสาธารณสุขยังไม่ทั่วถึงและไม่มีการเน้นเป็นเรื่อง ๆ ส่วนใหญ่จะเป็น

เรื่องทั่วไป

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 ควรมีโครงการที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง

4.2.2 ควรมีการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารสำหรับการขออนุญาตก่อสร้าง

ให้กับชาวบ้านอย่างทั่วถึง

4.2.3 การส่งเสริมอาชีพต้องมีทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและมีช่องทาง

การตลาดให้กับชาวบ้าน