



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง
อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง
อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 12 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แก่งสนามนาง ระหว่างวันที่ 9 - 10 สิงหาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

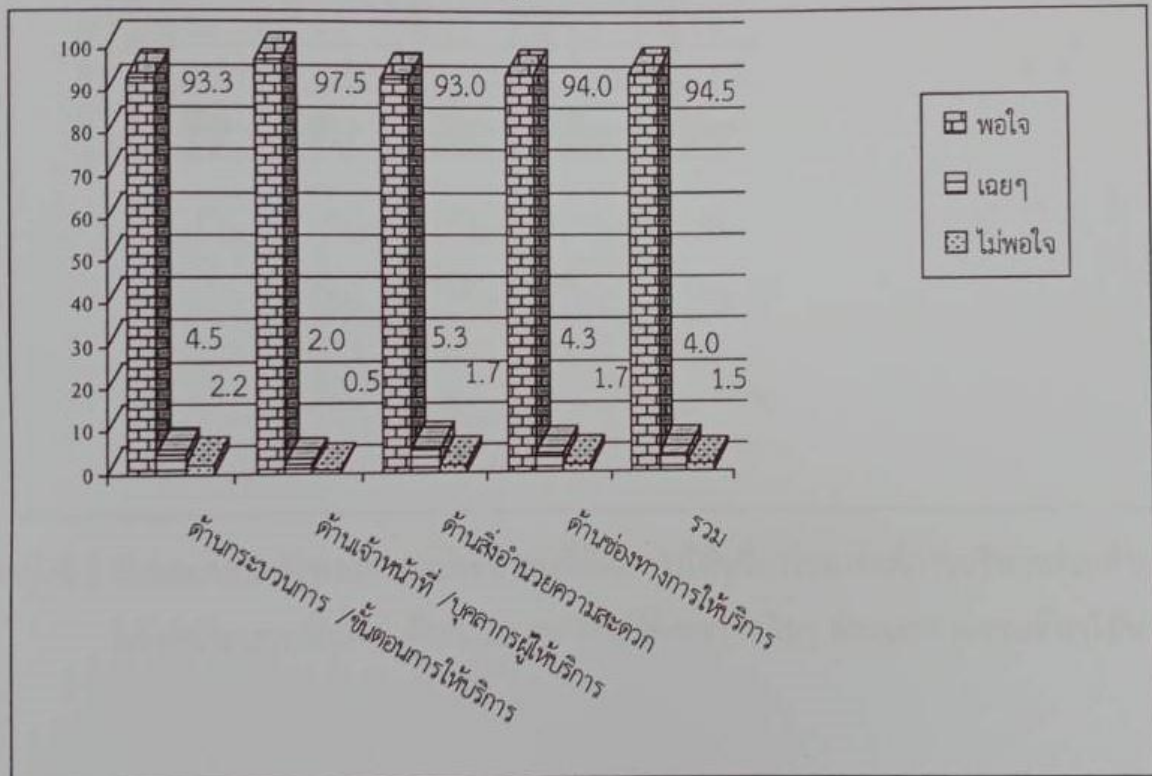
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 และเพศชาย ร้อยละ 41.0 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 38.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 18.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

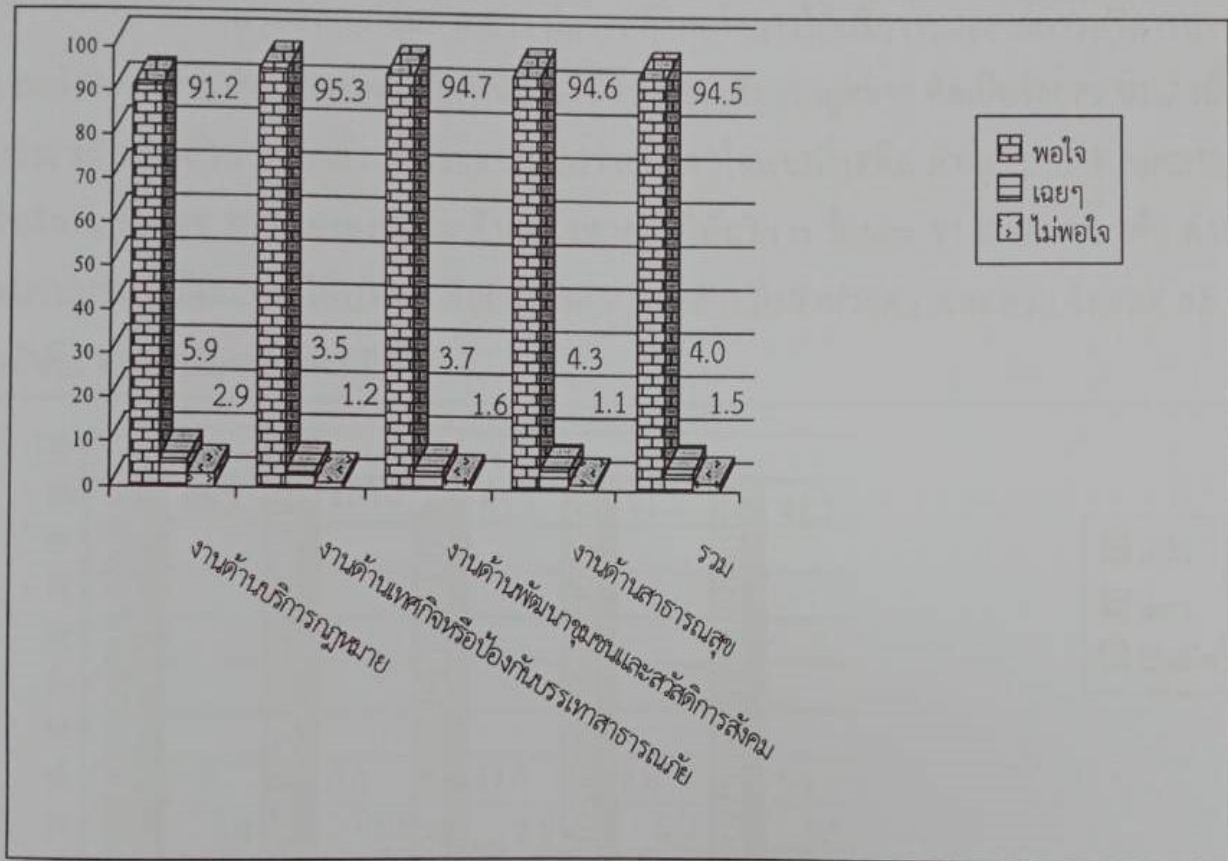
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.3 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.7 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.6 (9 คะแนน) และงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

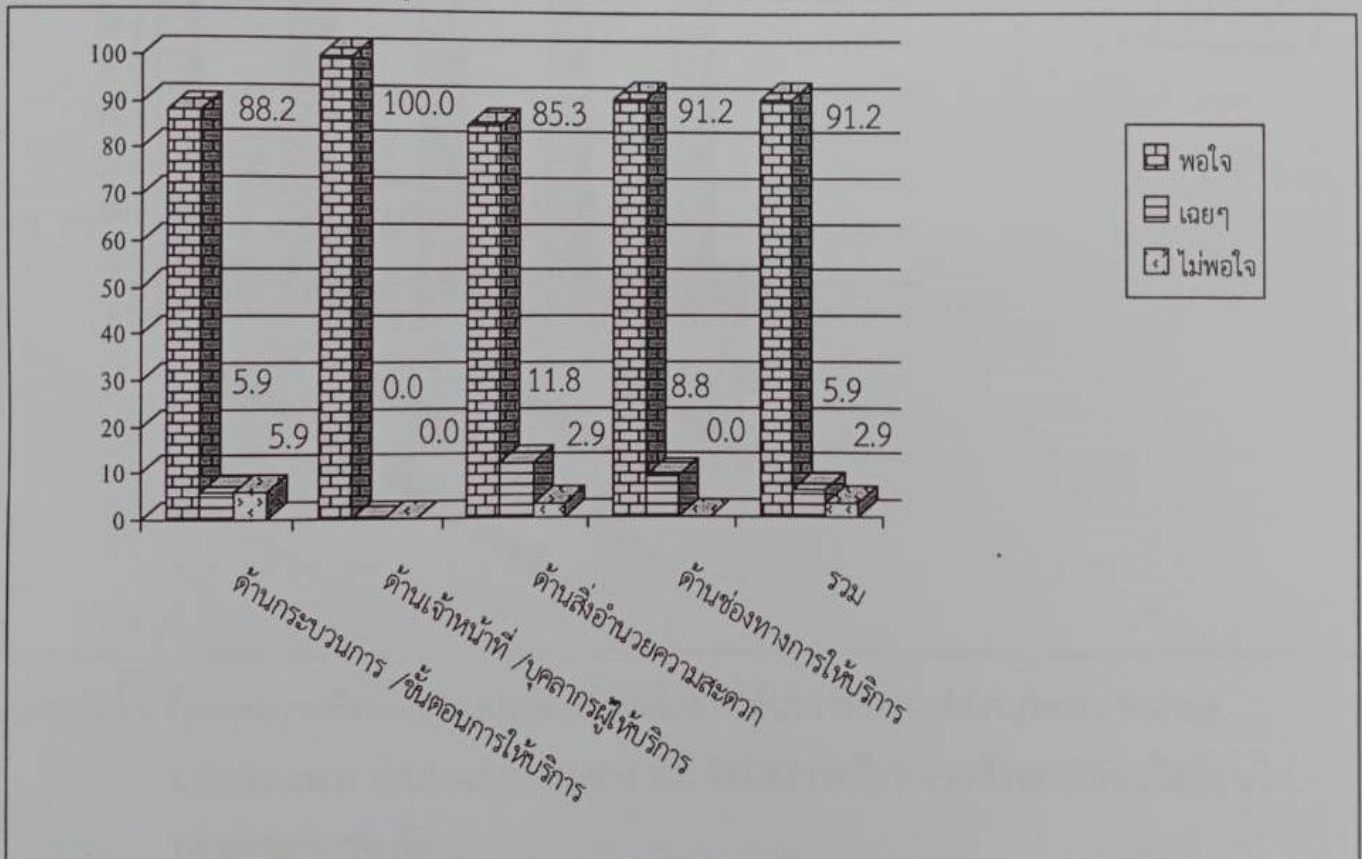


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

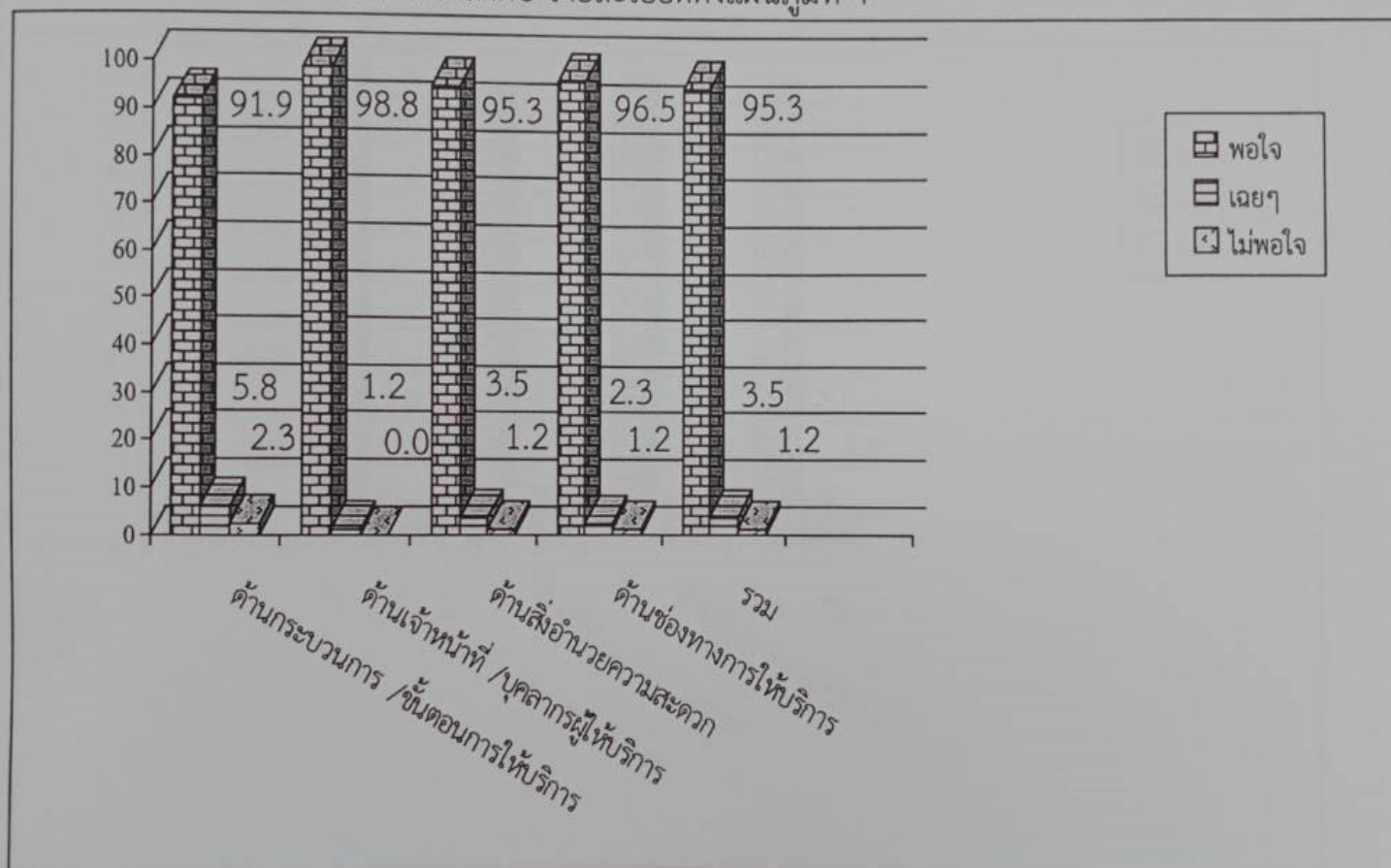
ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

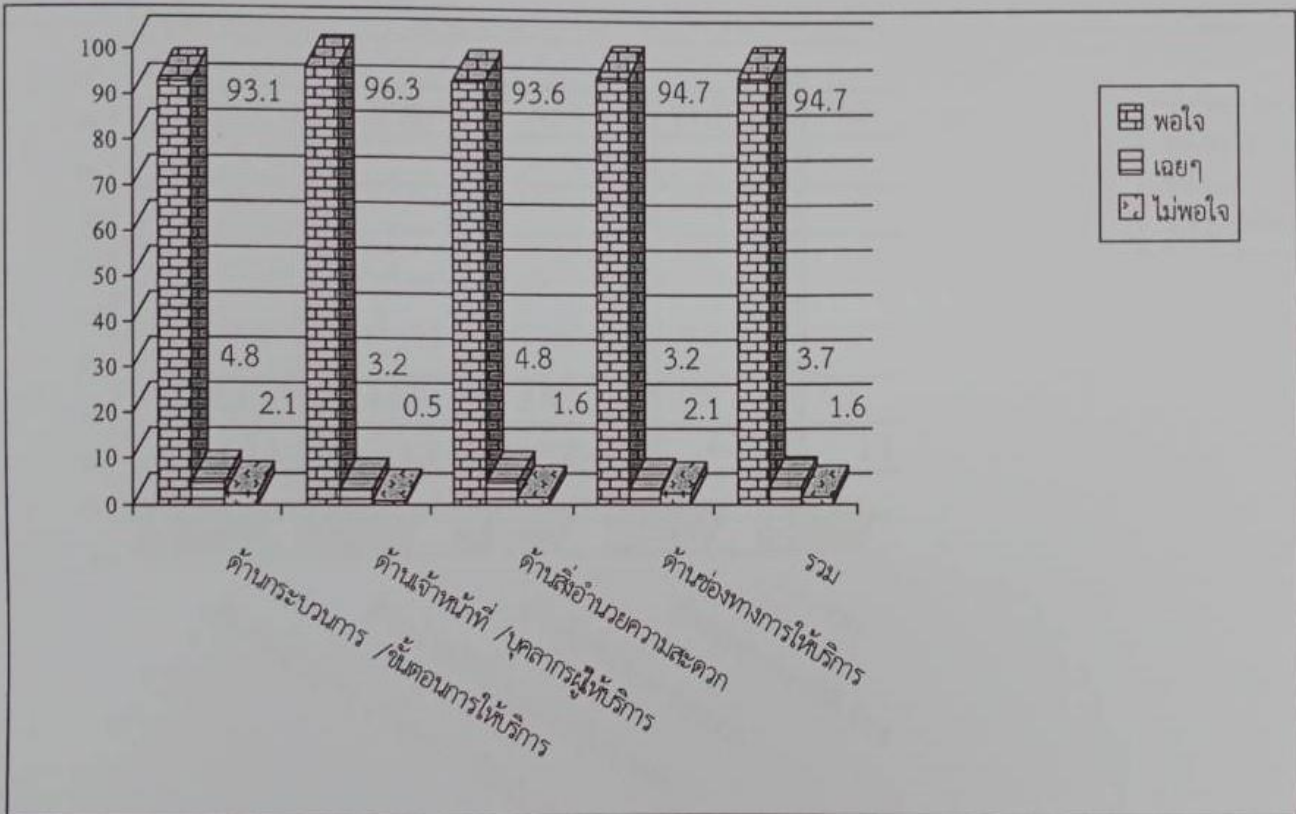
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.3 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.1 ตามลำดับ ร้อยละเอียงดั่งแผนภูมิที่ 5

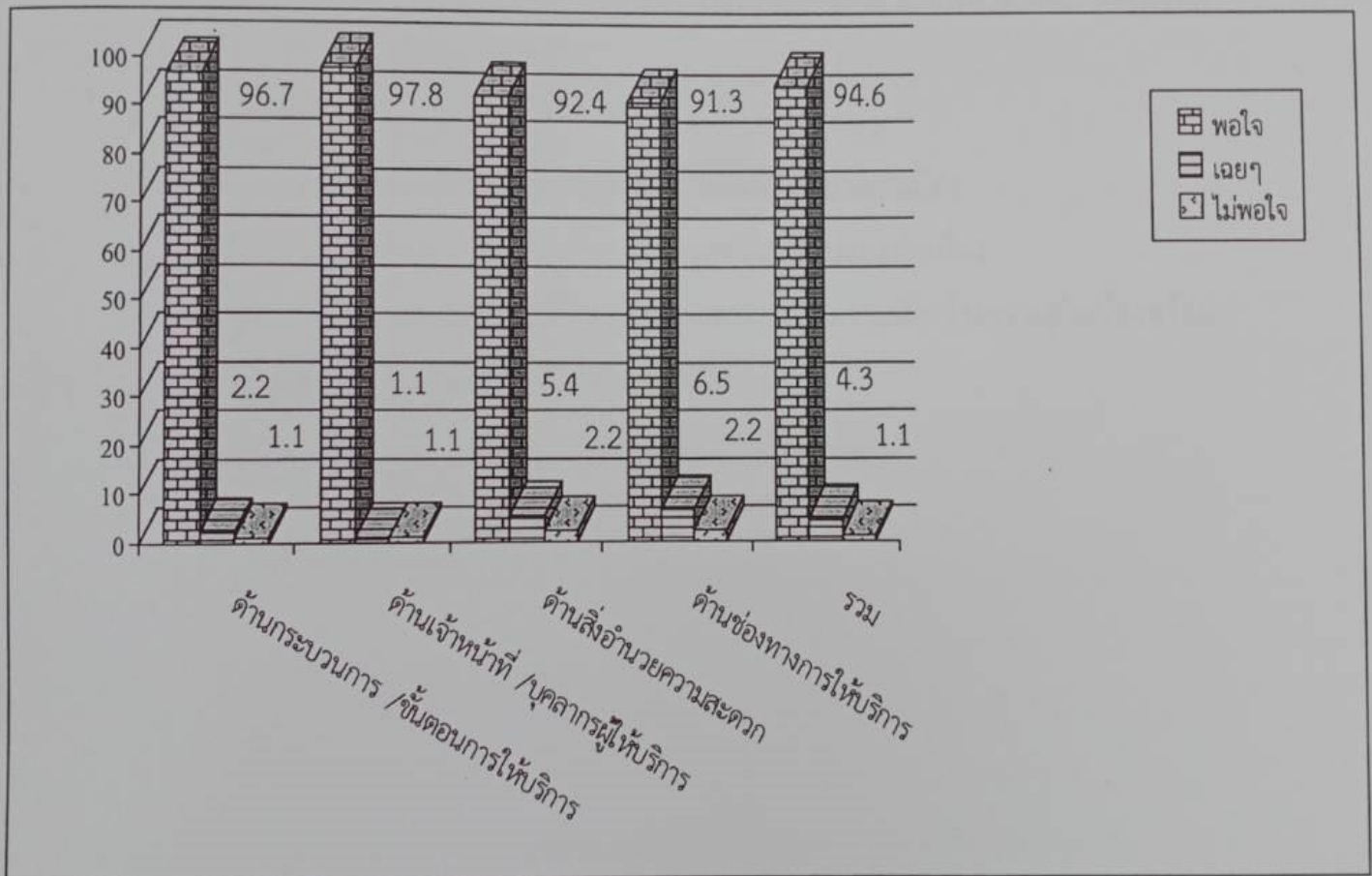


แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 94.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่

6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การส่งเสริมช่องทางการตลาดสินค้า OTOP ที่ อบต.ให้การสนับสนุนในท้องถิ่นยังไม่มีตลาดรองรับ

4.1.2 การป้องกันบรรเทาสาธารณภัยยังไม่ครอบคลุมทุกประเภท

4.1.3 ยังไม่ทราบการให้บริการด้านคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายของทาง อบต. ถึงแม้จะมีก็ยังไม่มีความมั่นใจ เนื่องจากไม่ใช่ทนายความ

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 ควรมีโครงการที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง

4.2.2 ควรมีโครงการที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขที่มากขึ้นและต่อเนื่อง

4.2.3 การส่งเสริมอาชีพต้องมีทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงสร้างความต่อเนื่องพร้อมทั้งแสวงหาช่องทางการตลาดให้กับชาวบ้านด้วยอย่างต่อเนื่อง