

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. ๒๕๖๐



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2560

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การสุ่มตามพื้นที่ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองกลาง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในวันที่ 18 สิงหาคม 2560 นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

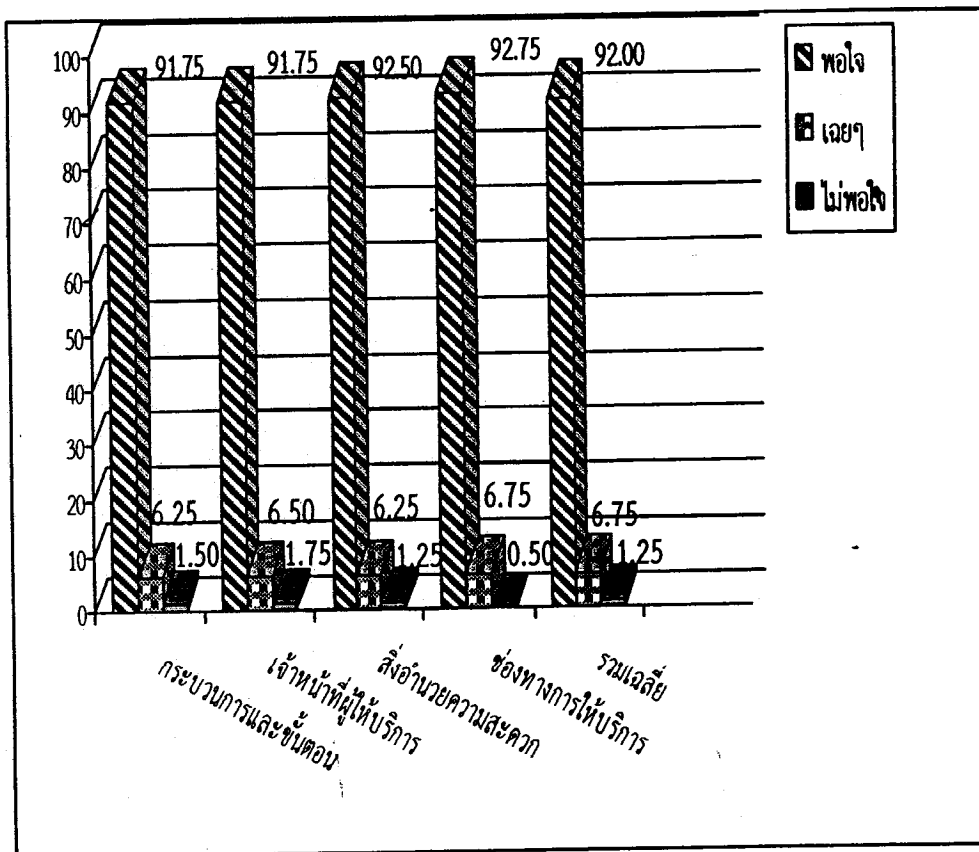
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.00) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 49.25) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-45 ปี (ร้อยละ 45.50) ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 77.00) รองลงมาคือมัธยมศึกษา (ร้อยละ 18.25) และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 46.50) รองลงมาคืออาชีพค้าขาย (ร้อยละ 20.50)

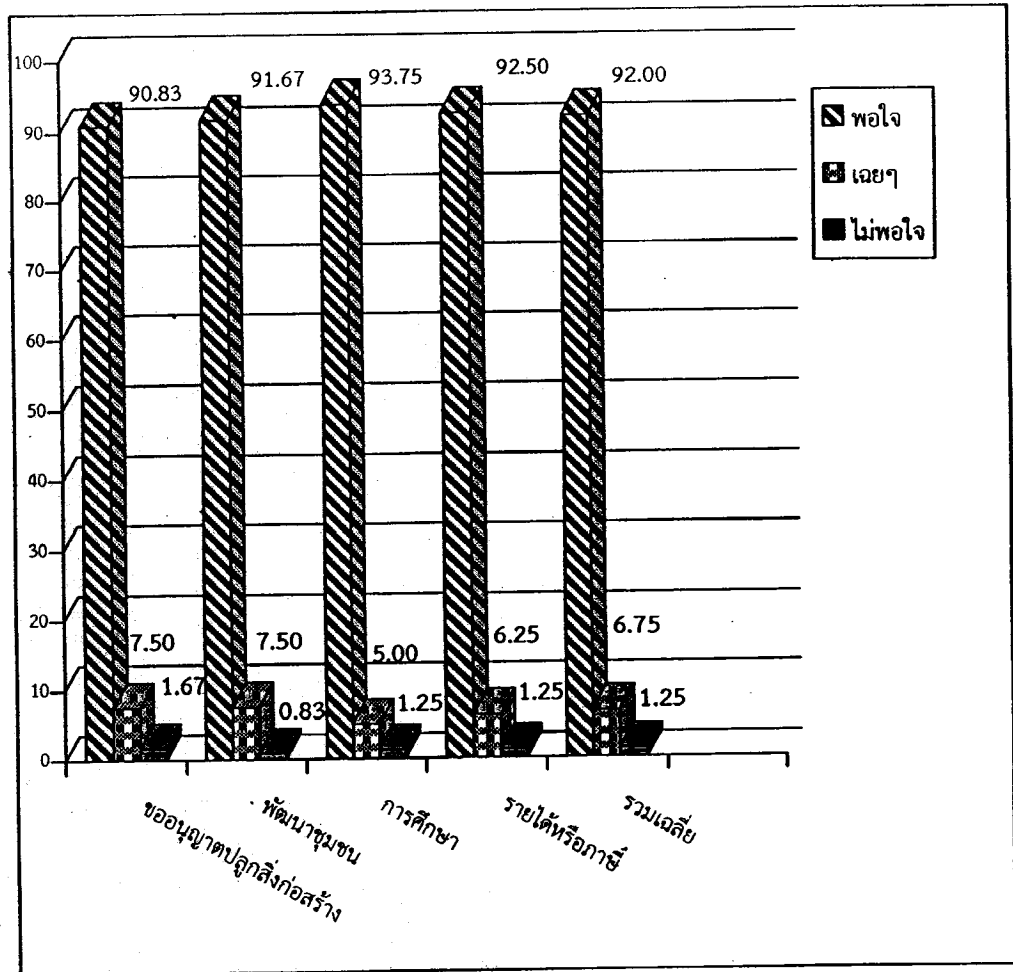
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อ
พิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ
(ร้อยละ 92.75) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 92.50) ด้านกระบวนการและ
ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 91.75) ตามลำดับ
ดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา (ร้อยละ 93.75) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 92.50) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 91.67) และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ 90.83) ตามลำดับ ดังแผนภูมิ 2

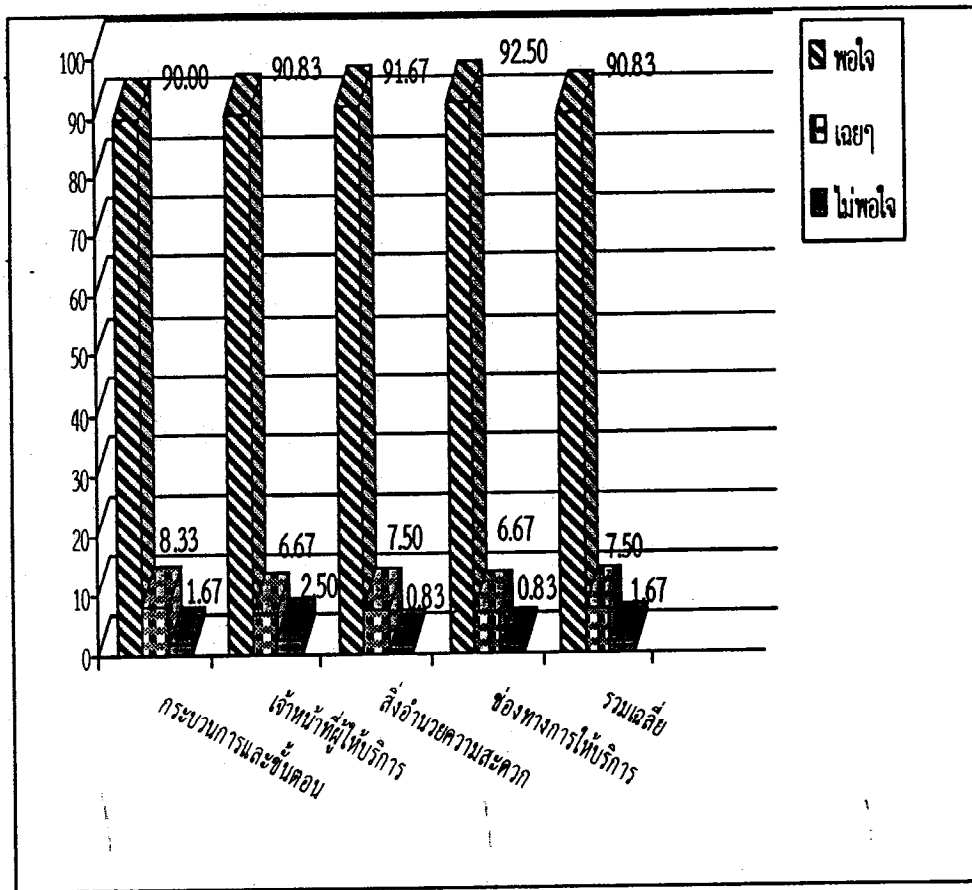


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

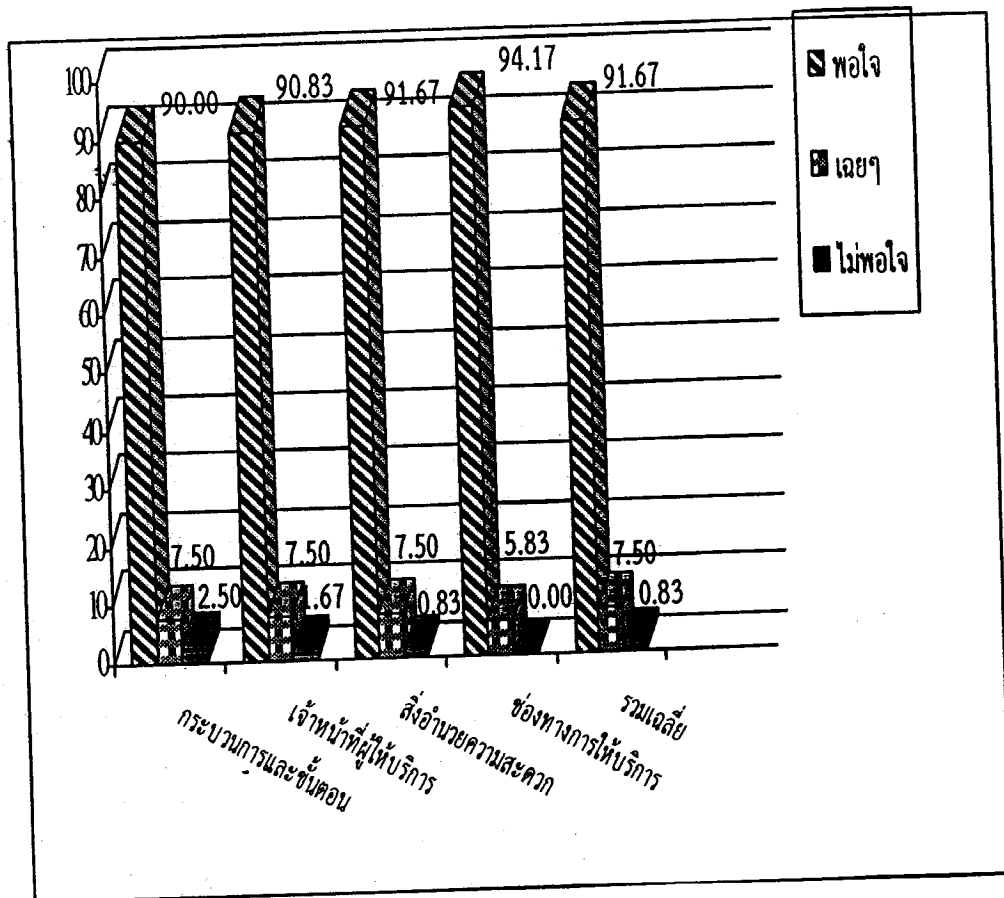
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 92.50) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 91.67) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.83) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ ดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

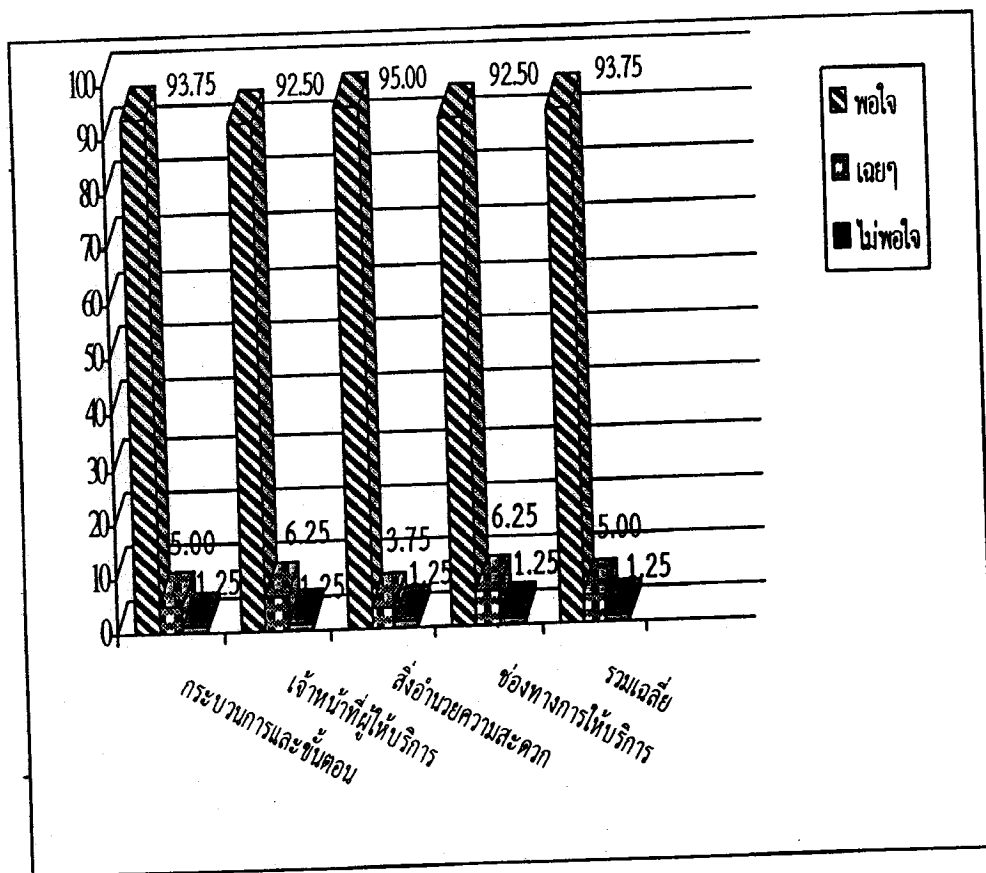
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 94.17) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 91.67) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.83) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ ดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3 งานด้านการศึกษา

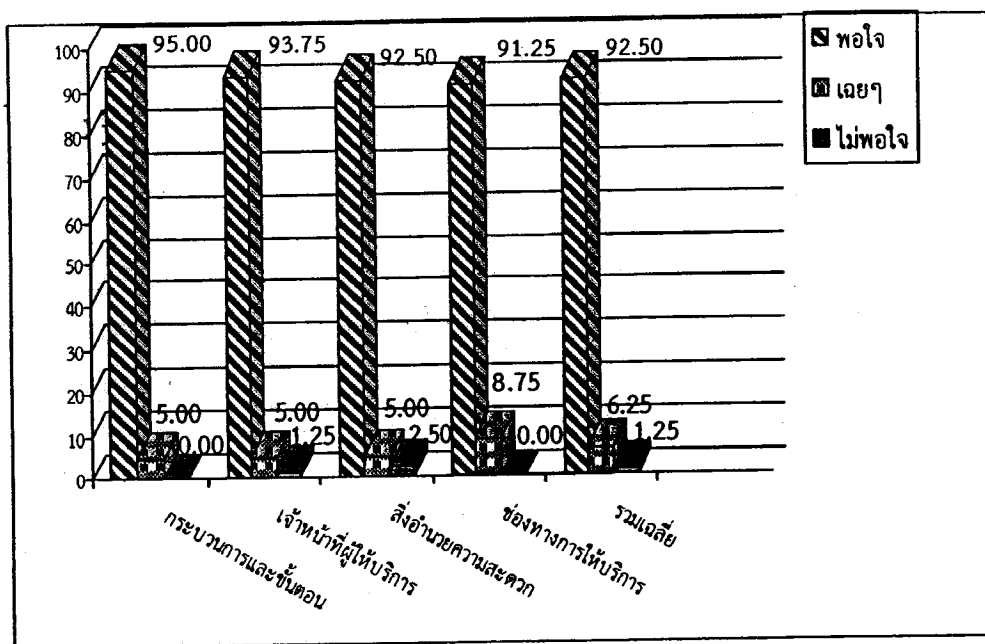
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.00) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 93.75) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 92.50) ตามลำดับ ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.00) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.75) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 92.50) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 91.25) ตามลำดับ ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี

4. ข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนพึงพอใจการให้บริการในทุกงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ (ร้อยละ 90 ขึ้นไปทุกงาน) นอกจากนี้ประชาชนยังมีข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม เช่น ควรมีการปรับปรุงถนน เนื่องจากการสัญจรไปมาไม่สะดวก ควรมีโครงการพัฒนาหมู่บ้านเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง และควรมีโครงการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชน