



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองนำแดง
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 27-29 สิงหาคม 2564 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกด้านรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จากงานที่มาใช้บริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบร่วมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชายร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา คืออายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 46.8 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 41.0 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.8

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบร่วมส่วนใหญ่ของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบร่วมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านซื่อสัตย์ ร้อยละ 96.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 และด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 93.8

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบร่วมส่วนใหญ่ของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 93.3 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 92.2

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติตามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสหuxtapวทในการเดินทางมารับบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.4

4) ด้านซ่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านซ่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของซ่องทางการให้บริการ และคุณภาพของซ่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา ด้านการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรศัพท์ หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และความทันสมัยของซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 เมื่อพิจารณาด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.6

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดเจนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสมสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 92.2

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 98.9

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์กร บริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสหภาพในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความพอดีของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.8 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 97.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์กร บริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็น รายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.8 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.8

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือ

ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.2

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสหภาพในการเดินทางมารับบริการ ความพอดีของสิ่งอำนวยความสะดวก และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 97.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอดีต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.4

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทาง การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.6

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณาด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.4 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนองน้ำแดงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.4

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนองน้ำแดงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความทันสมัยของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มี การเพิ่มช่องทางการยื่นแจ้งทางออนไลน์เพิ่มขึ้นมา และส่งเอกสารเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบ เอกสารต่าง ๆ ได้ก่อนและแจ้งให้แก่ไขให้สมบูรณ์ แล้วจึงนำเอกสารตัวจริงมาส่ง จะได้เป็นการลด ระยะเวลาในการไปติดต่อกับหน่วยงานหลายครั้ง

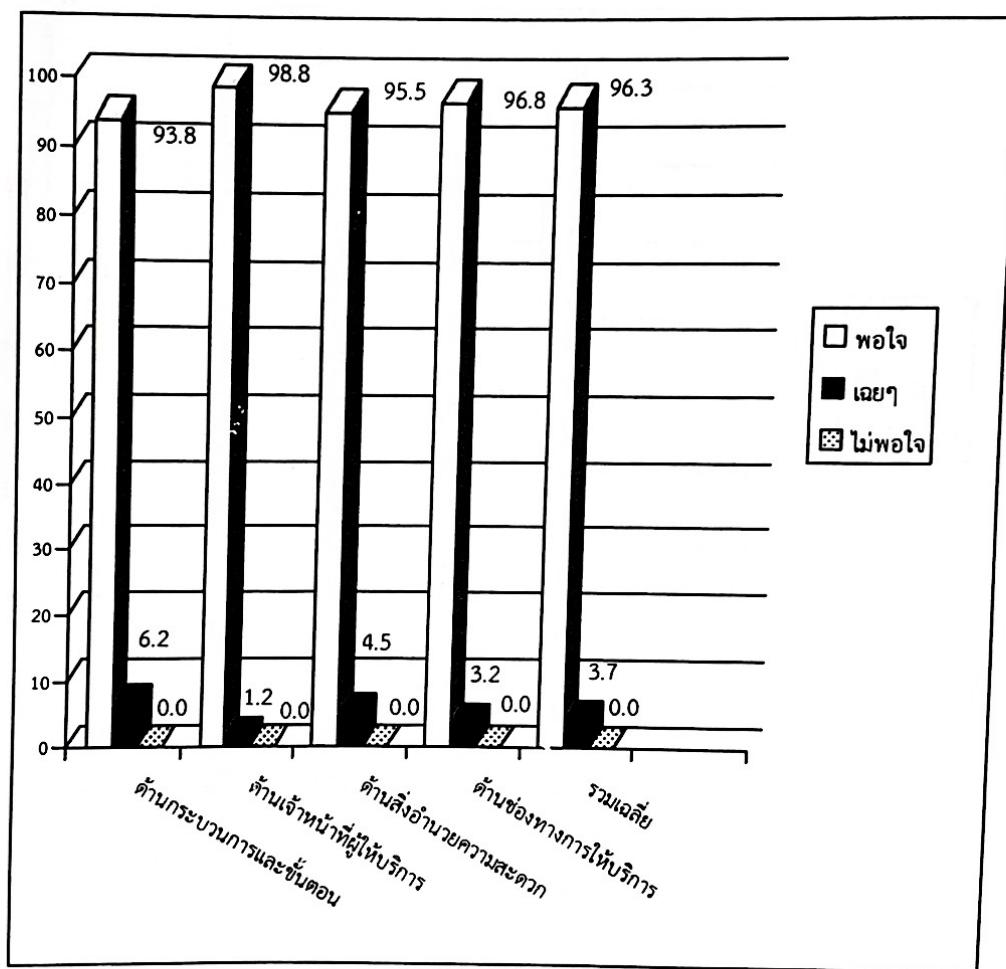
4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดทำหลักสูตรอบรมให้แก่ ประชาชนในชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับภาษีในครัวเรือนของตนเอง เรียนรู้รายรับ และรายจ่ายต่อเดือนเพื่อที่จะพัฒนาธุรกิจของตนเองให้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้น มีรายได้เข้าครัวเรือน มากขึ้น จะได้มีเงินในการจ่ายภาษีได้มากขึ้น

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้ส่งเสริม สนับสนุนและจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน กองทุนพัฒนาชุมชน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง การส่งเสริม อาชีพ การจัดทำแหล่งจำหน่ายผลผลิต การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพ และการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริม การบริหารเงินออมภายในครัวเรือน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานจัดให้มีการส่งเสริมให้ ประชาชนร่วมกันจัดกิจกรรมด้านสุขภาพในรูปของชุมชนด้านสุขภาพอย่างทั่วถึง เพื่อทำให้เกิดการสร้าง สุขภาพที่ดีอย่างยั่งยืน และมีการจัดกิจกรรมสร้างสุขภาพตามมา เช่น การส่งเสริมให้คนไทยทุกกลุ่มอายุ ออกกำลังกาย วันละ 30 นาที อย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

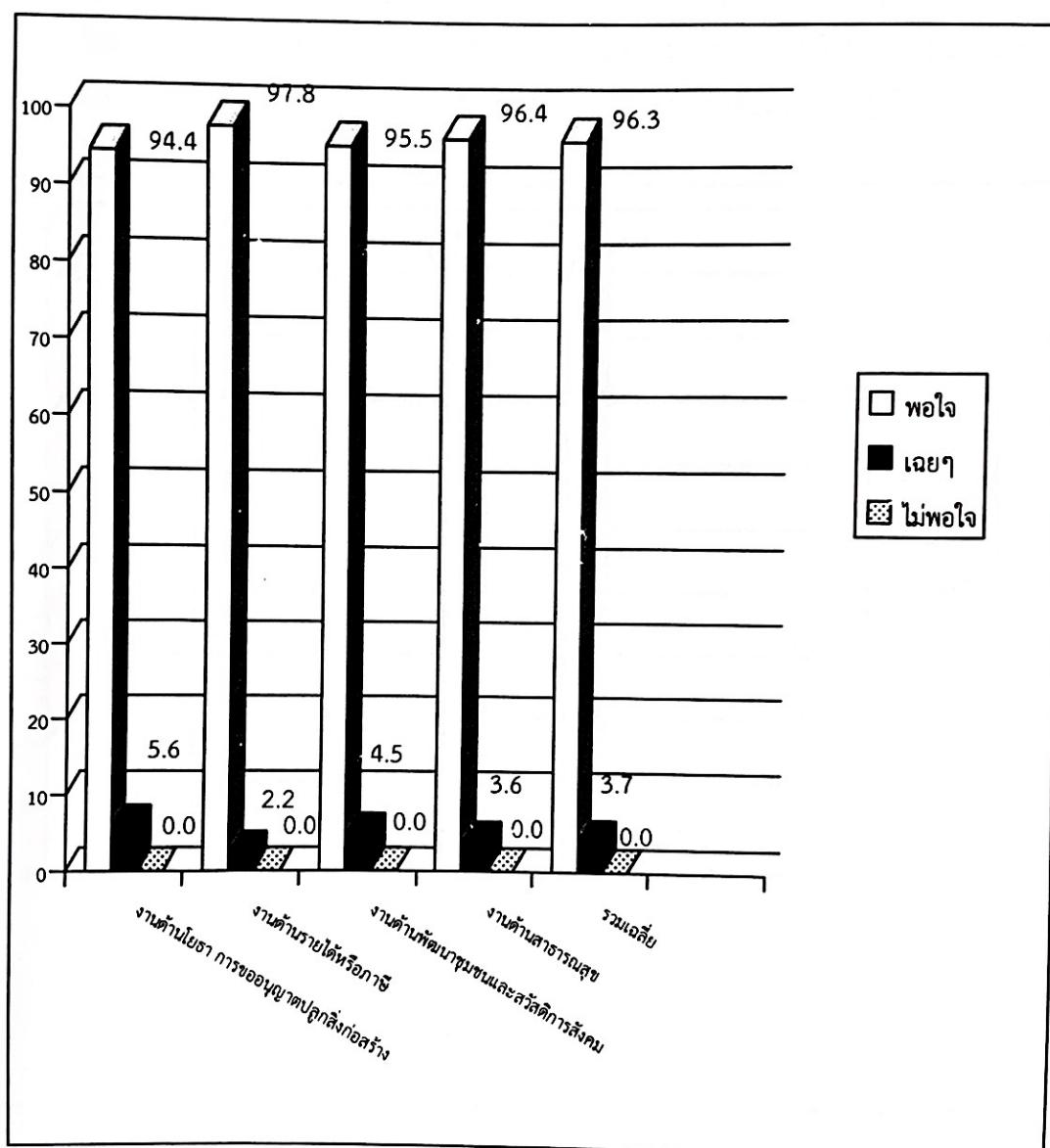
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบร่วมว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 และด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 93.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบร่วมกันที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

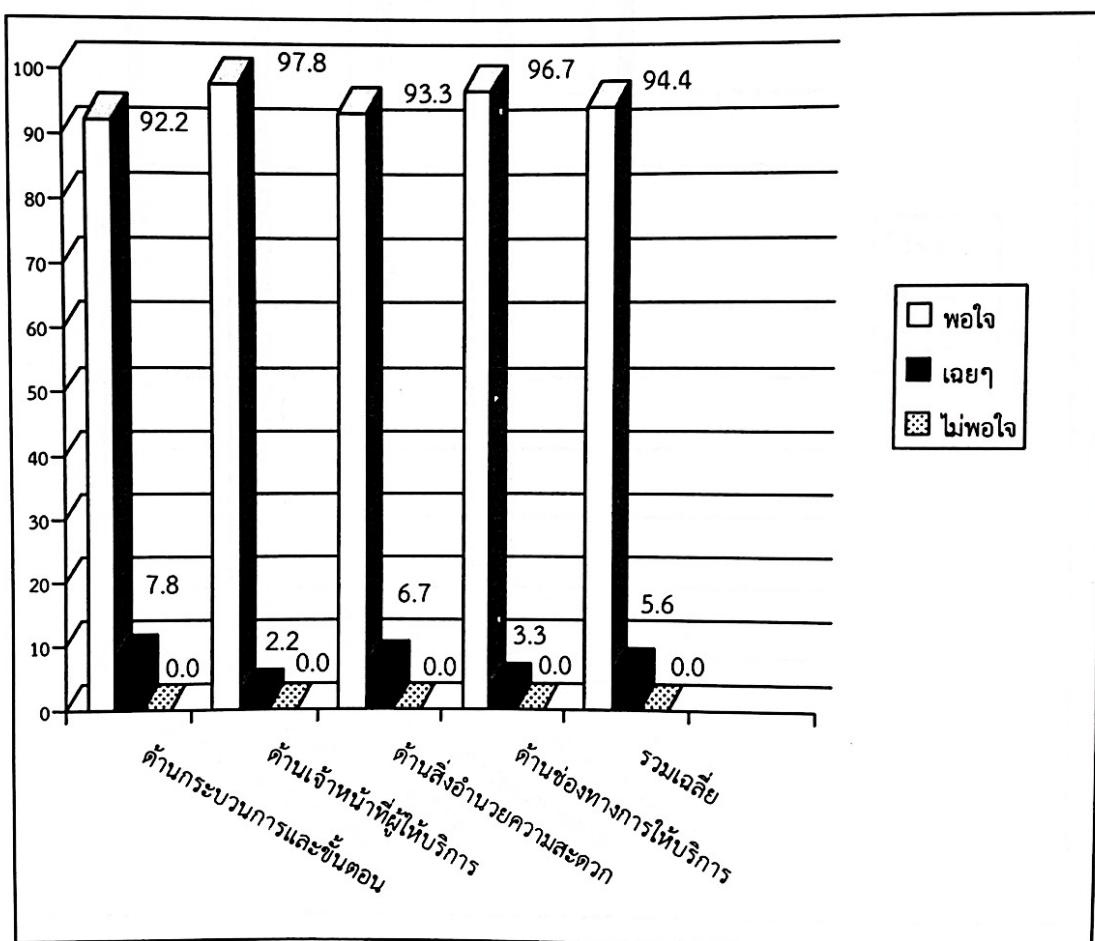


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
หนึ่งในน้ำแดง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง
จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

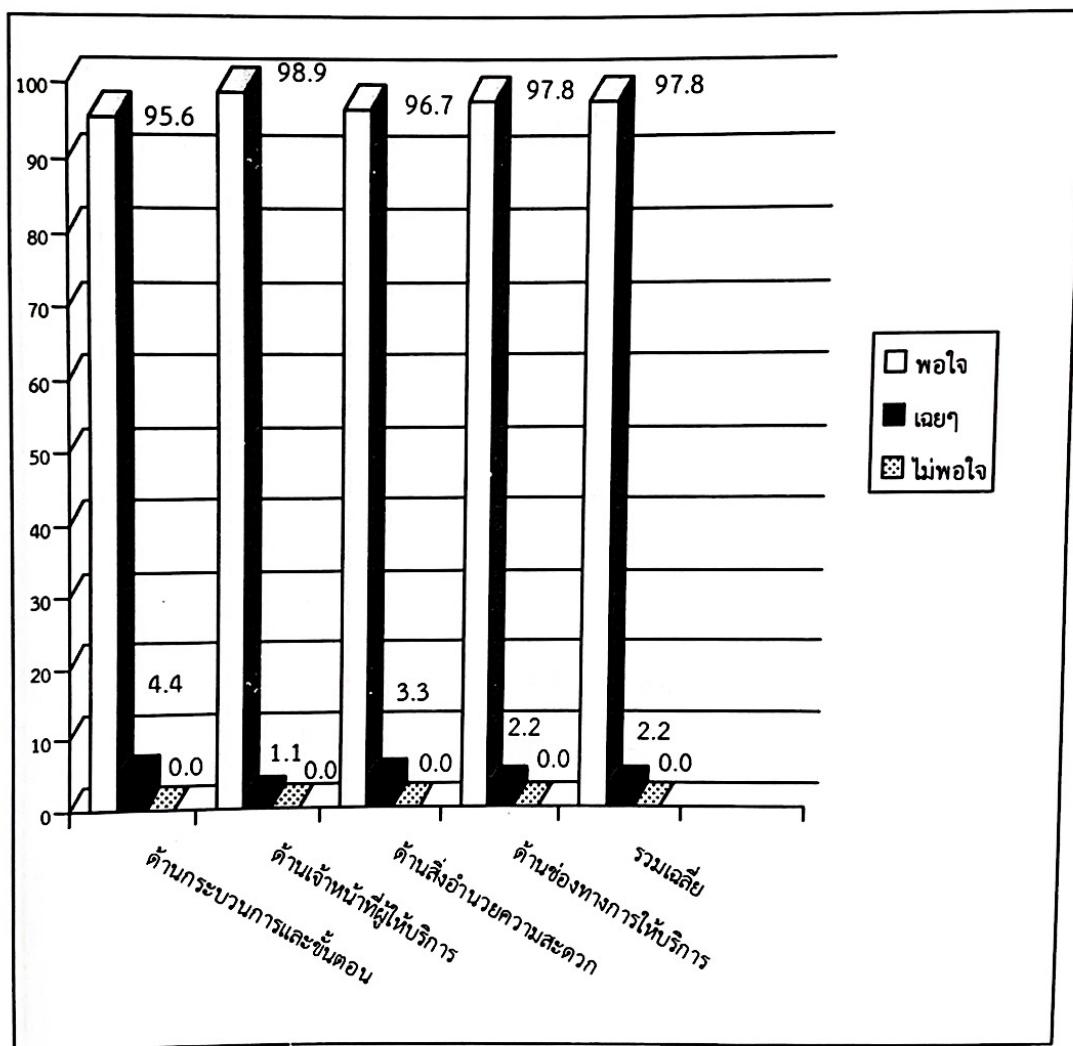
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้าว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

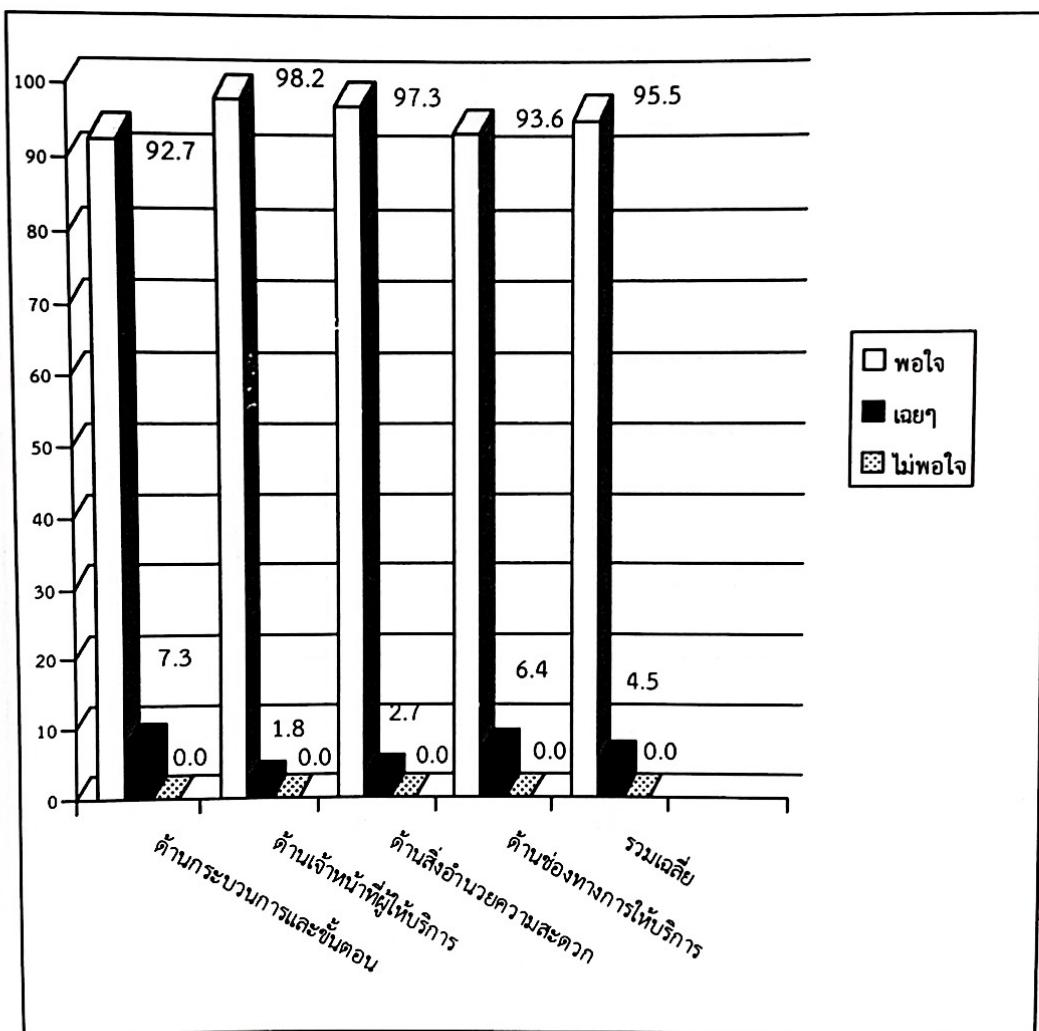
เมื่อพิจารณาด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบร่วมกันที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำแดง คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วมกันมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำแดง งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

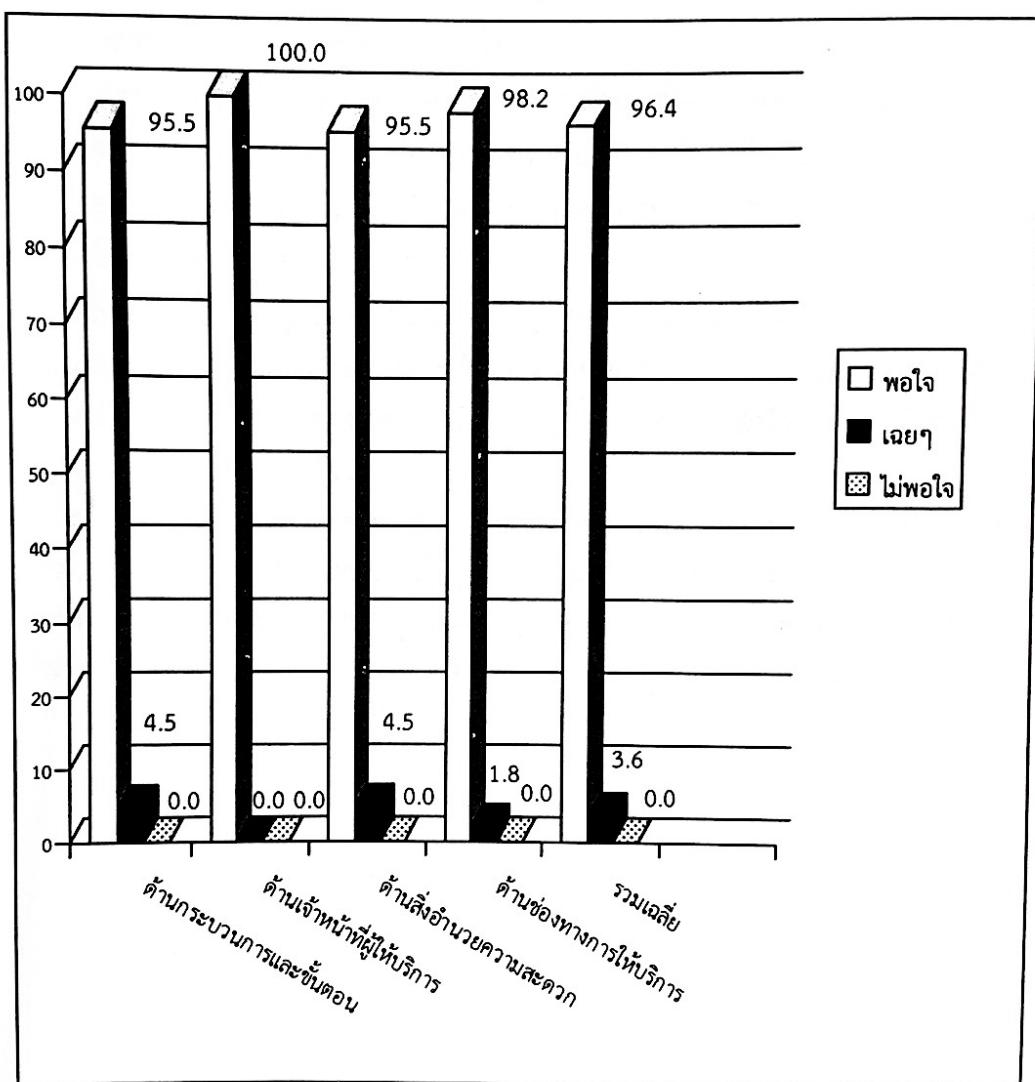
เมื่อพิจารณาด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบร่วม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วม ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 ด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบร้าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ ๖



แผนภูมิ ๖ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการเพิ่มช่องทางการยื่นแจ้งทางออนไลน์เพิ่มขึ้นมาและส่งเอกสารเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้ก่อนและแจ้งให้แก่ไปให้สมบูรณ์ แล้วจึงนำเอกสารตัวจริงมาส่ง จะได้เป็นการลดระยะเวลาในการไปติดต่อกับหน่วยงานหลายครั้ง

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดทำหลักสูตรอบรมให้แก่ประชาชนในชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับภาษีในครัวเรือนของตนเอง เรียนรู้รายรับและรายจ่ายต่อเดือนเพื่อที่จะพัฒนาธุรกิจของตนเองให้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้น มีรายได้เข้าครัวเรือนมากขึ้น จะได้มีเงินในการจ่ายภาษีได้มากขึ้น

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้ส่งเสริมสนับสนุนและจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน กองทุนพัฒนาชุมชน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง การส่งเสริมอาชีพ การจัดหาแหล่งจ้างน้ำยาผลผลิต การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพ และการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมภายในครัวเรือน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานจัดให้มีการส่งเสริมให้ประชาชนร่วมกันจัดกิจกรรมด้านสุขภาพในรูปของชุมชนด้านสุขภาพอย่างทั่วถึง เพื่อทำให้เกิดการสร้างสุขภาพที่ดีอย่างยั่งยืน และมีการจัดกิจกรรมสร้างสุขภาพตามมา เช่น การส่งเสริมให้คนไทยทุกกลุ่มอายุออกกำลังกาย วันละ 30 นาที อย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลา ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 27-29 สิงหาคม 2564 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงจากงานที่มาใช้บริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบร่วมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา คืออายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 46.8 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 41.0 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.8