

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

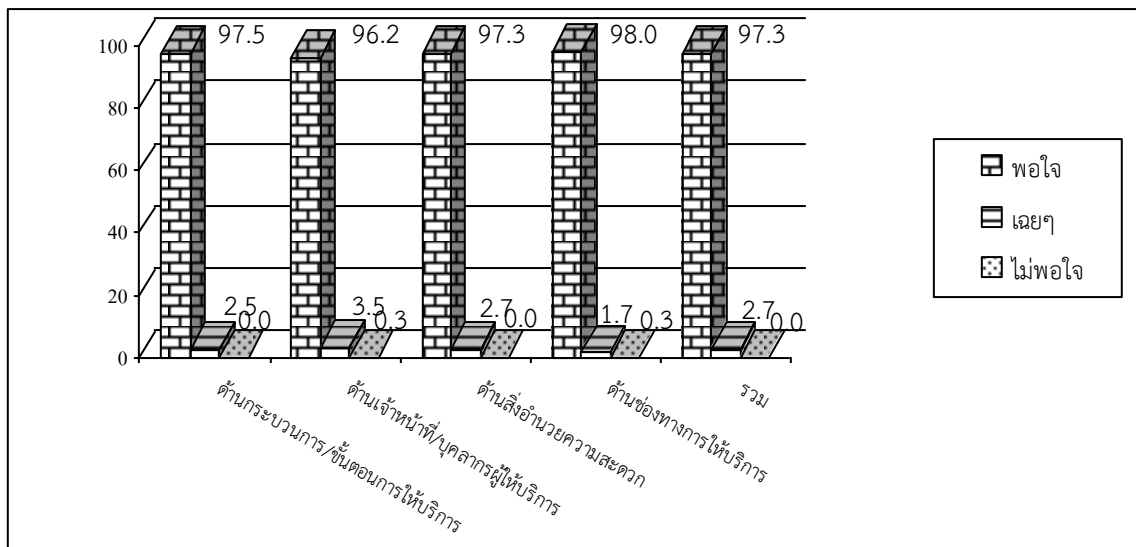
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 388 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 17 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ระหว่างวันที่ 1-15 ตุลาคม 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 61.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 17.4 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 68.4 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27.0

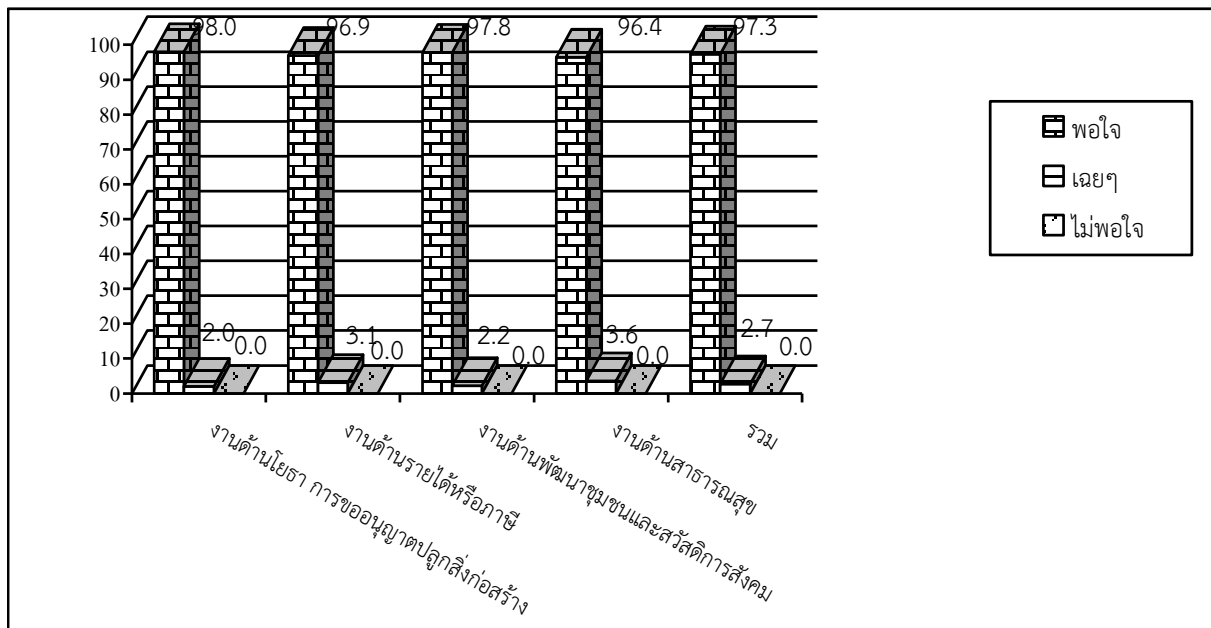
## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษีร้อยละ 96.9 (10 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

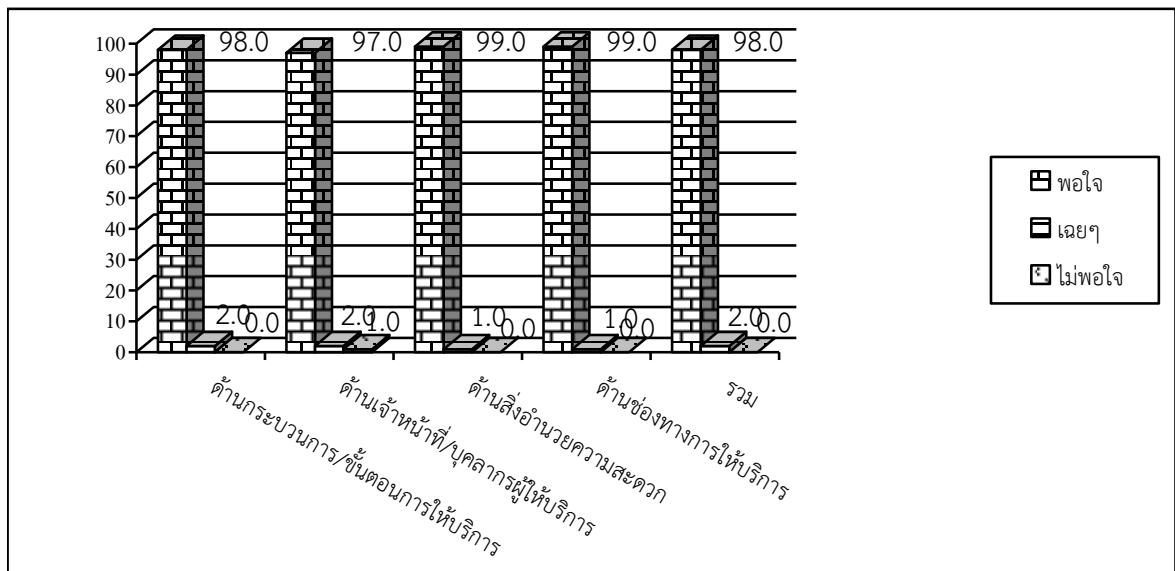


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 สำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

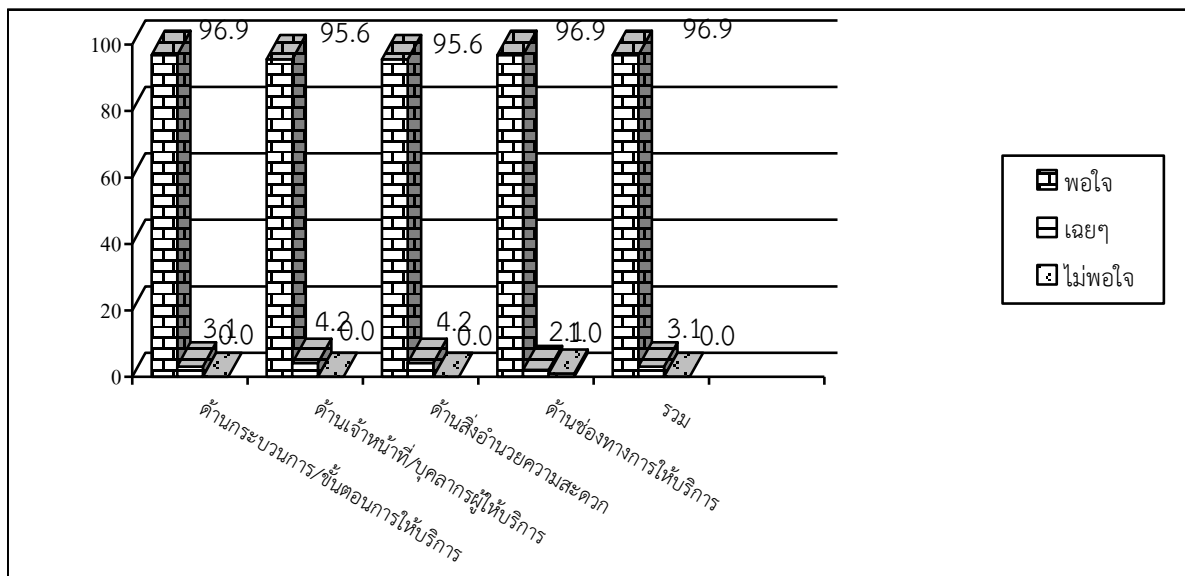
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.0 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

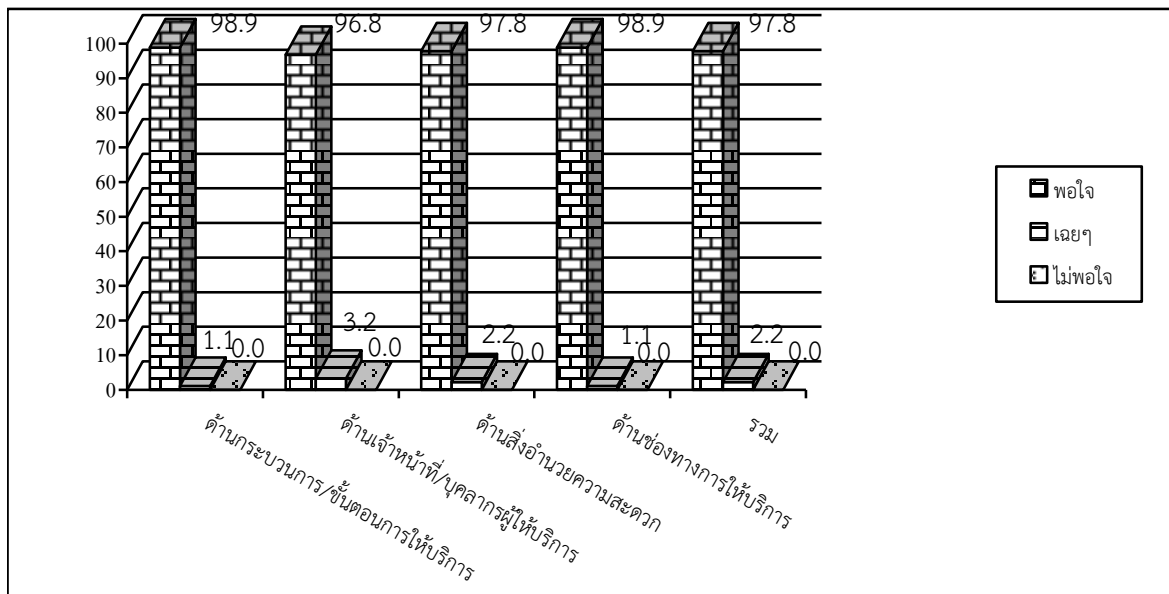
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

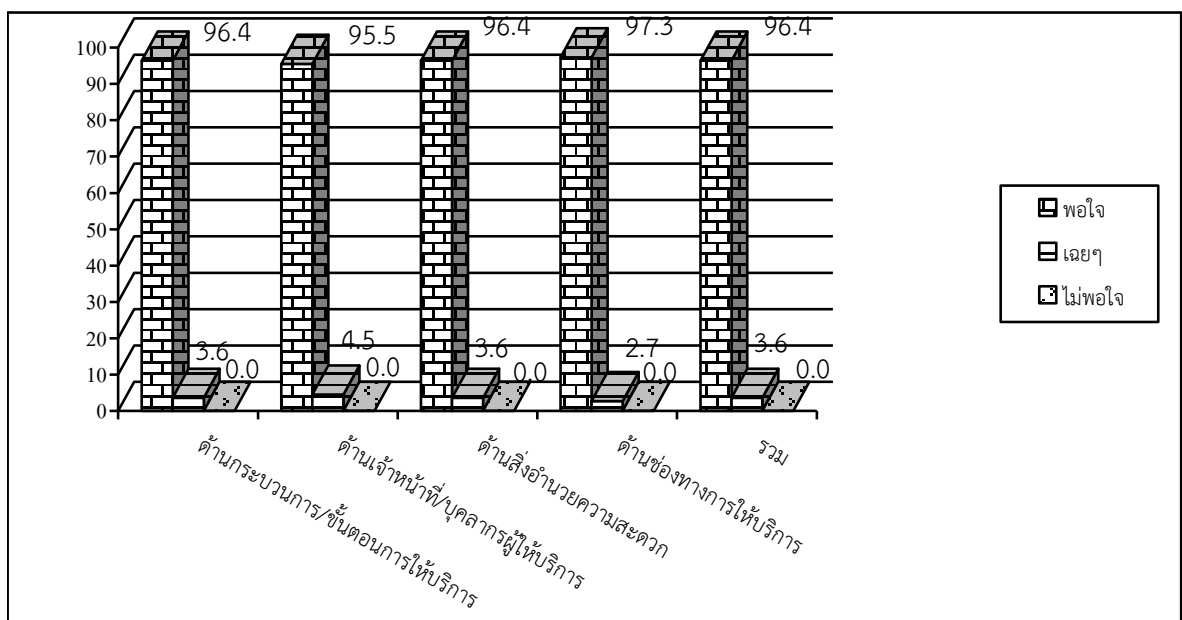
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ร้อยละ 96.4 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข

### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

- 4.1 ไฟฟ้าเสีย หลอดตามถนนเสียทำให้ทางเดินมืด
- 4.2 อยากให้ปรับปรุงถนนให้ดี
- 4.3 การสร้างถนนยังไม่ครอบคลุมทุกซอย เช่น บ้านตูม
- 4.4 อยากให้พัฒนาเรื่องน้ำประปาและระบบน้ำประปา เพราะน้ำไม่สะอาดและมีสีเหลืองขุ่น

- 4.5 ลูกจ้างชั่วคราวจะเลขมิเตอร์น้ำประปาไม่ค่อยเรียบร้อย ไม่ถูกต้อง หรืออาจไม่ได้ออกมาจด  
จริง
- 4.6 บริเวณที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลคับแคบ
- 4.7 อยากรได้ไฟฟ้าตามทางเดินจากหมู่ 1 ไปถึงวัดนารายณ์
- 4.8 เสริมสะพานข้ามคลอง เพราะชาวบ้านอาจจะต้องเรียไรเงินกันเพื่อมาทำกันเองแล้ว