

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล滥หาราชสีมา
อำเภอเมืองยาง จังหวัดนราธิวาส

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาส
พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

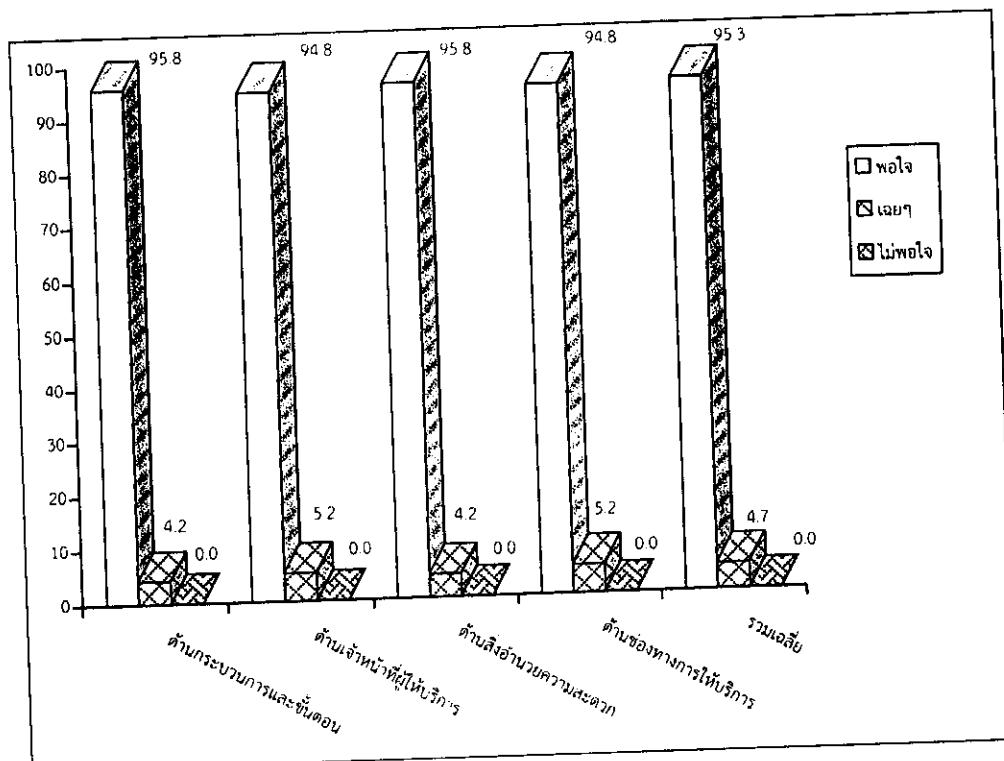
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหมาดปลาค้าว อำเภอเมืองยัง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหมาดปลาค้าว อำเภอเมืองยัง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านซ่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลละหมาดปลาค้าว ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจากทั้ง 12 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหมาดปลาค้าว ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหมาดปลาค้าว ระหว่างวันที่ 9-11 กันยายน พ.ศ. 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหมาดปลาค้าว โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลละหมาดปลาค้าว พบร่วมเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 46.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 25.8 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 55.8 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษตรกร ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

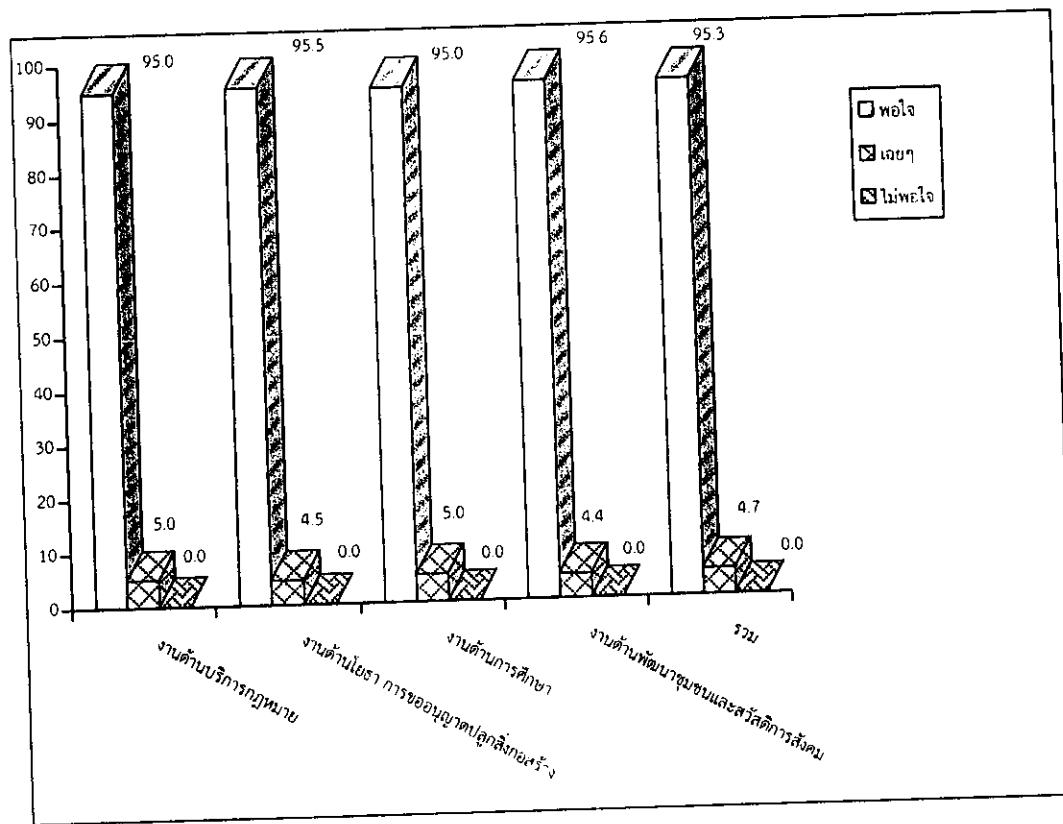
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ละหมาดป่าค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลละหมาดป่าค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ¹
ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน
2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ
รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ละหมาดป่าค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ งานด้านบริการ กวามทั่วไป และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.0 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

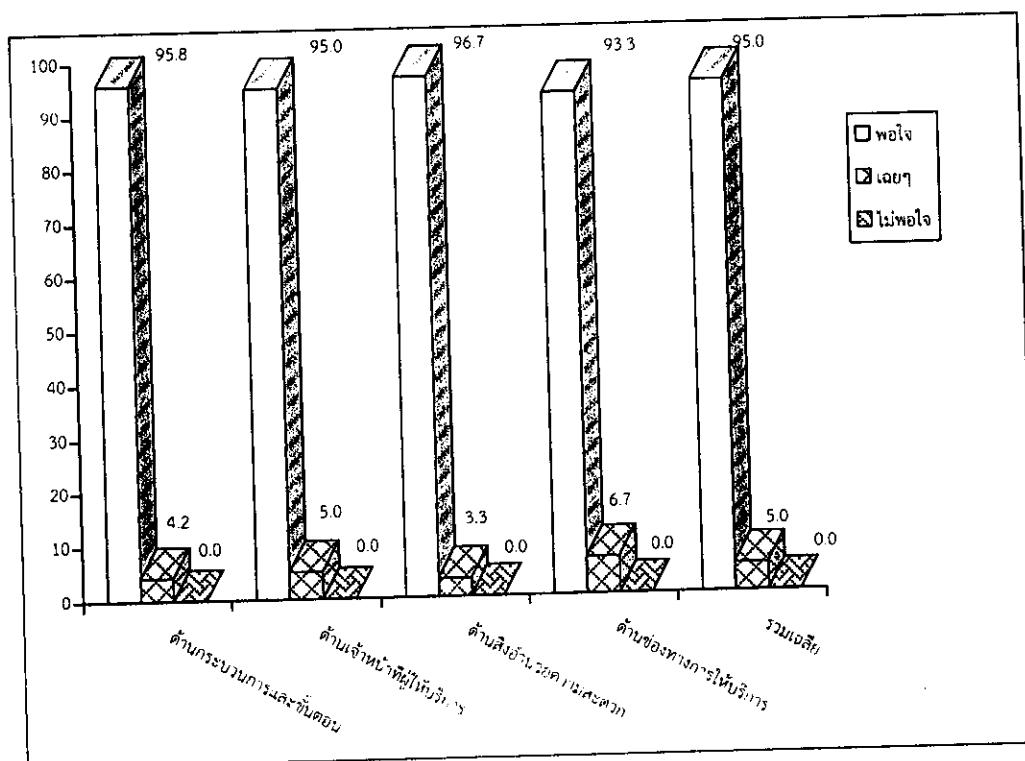


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ลพบุรี อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ละหมาดปลาค้าว อําเภอเมืองยัง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านบริการกฎหมาย

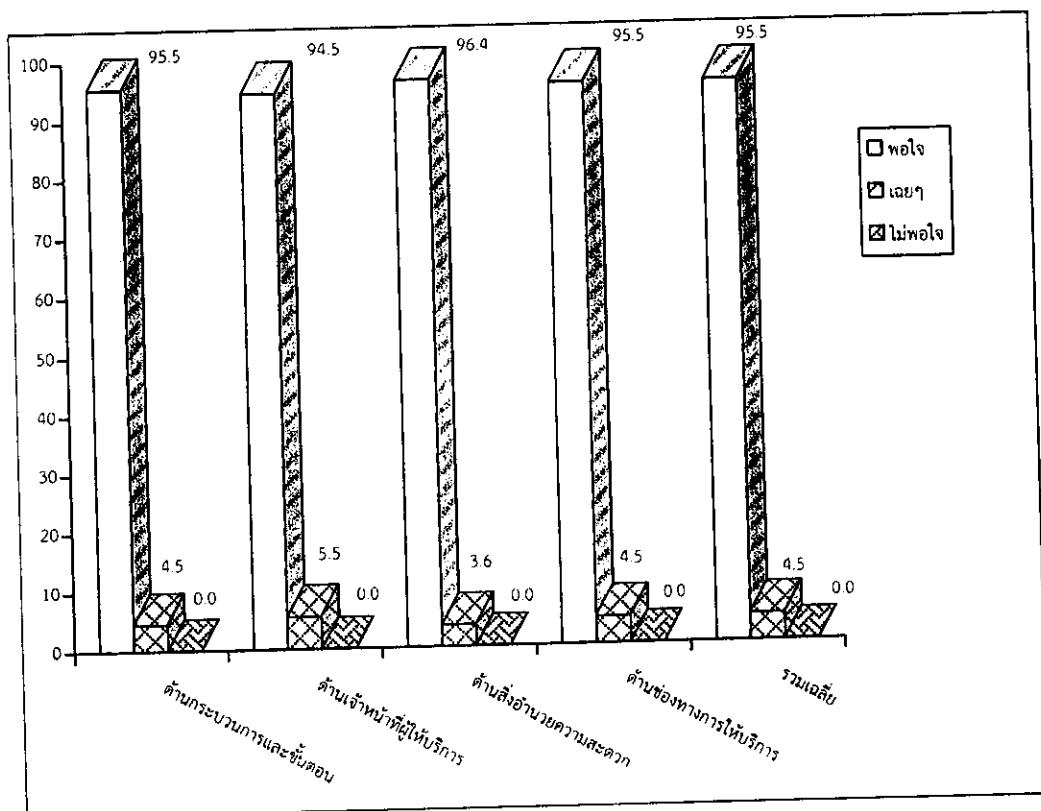
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลละหมาดปลาค้าว งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ละหมาดปลาค้าว งานด้านบริการกฎหมาย

2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

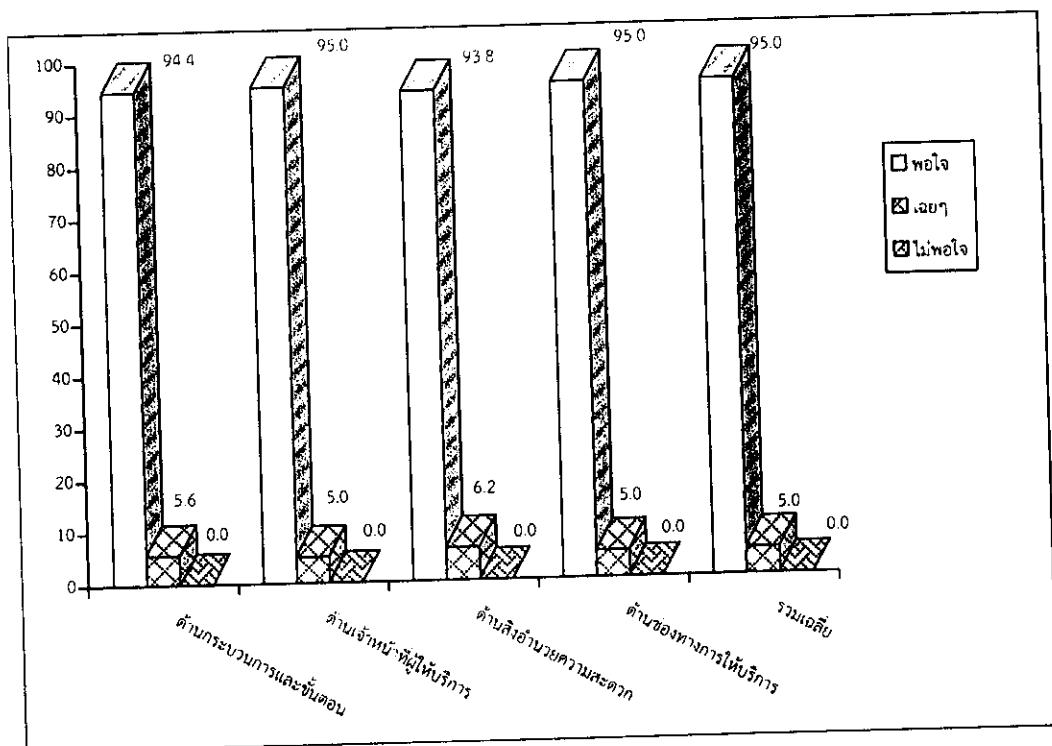
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลະຫານปลาคำว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิงานวยความสะอาด ร้อยละ 96.4 รองลงมาเมื่อจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านซ่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลະຫาນปลาคำว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3. งานด้านการศึกษา

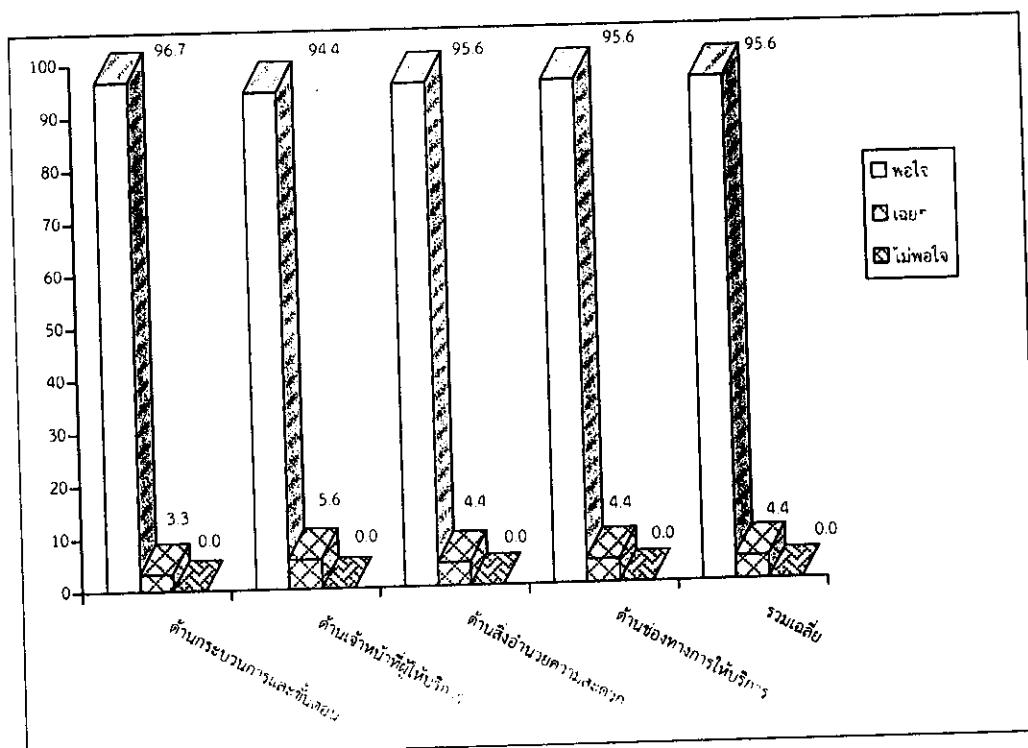
ภาพรวมและรายด้าน พบร้า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลพบุรี งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนร้อยละ 94.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลพบุรี งานด้านการศึกษา

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหลากหลาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจที่สุดคือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมาเมื่อจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ละหมาดใหญ่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบล ลงทะเบียนค้าวเป็นอย่างดีเสมอมา สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหมู่บ้าน มีดังต่อไปนี้

1. การซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ภายในหมู่บ้านและระหว่างหมู่บ้าน ให้สามารถใช้สัญจรได้อย่างปลอดภัย ไม่เกิดอุบัติเหตุและอันตรายต่อผู้ใช้เส้นทาง
2. การก่อสร้างร่องระบายน้ำบริเวณริมถนนทุกเส้นทางเพื่อป้องกันการเกิดน้ำท่วมขัง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดน้ำเน่าเสียและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของสัตว์ต่าง ๆ ได้ ในฤดูฝนหรือในช่วงที่ฝนตกหนัก
3. การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมถนนที่ใช้สัญจรของประชาชนให้ครอบคลุมทุกเส้นทางและสำรวจซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ปกติ

นอกจากนี้ ปัจจุบันมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 ดังนั้น ประชาชนจึงมีความต้องการให้องค์กรบริหารส่วนตำบลลงทะเบียนค้าวลงพื้นที่ตรวจสอบ และให้บริการวัคซีนที่มีคุณภาพ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกัน ดูแลตนเองให้ปลอดภัย และบริการอุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือแอลกอฮอล์ ชุดตรวจหาเชื้อไวรัสที่มีคุณภาพสามารถป้องกันโรคระบาดได้