



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง โทร ๐๔๔-๓๐๐๓๑๐

ที่ นม ๙๔๔๐๑/๙๐๓

วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ได้ขอความอนุเคราะห์ให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

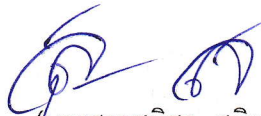
๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ร้อยละ ๙๖.๗๐
๒. งานด้านบริการกฎหมาย	ร้อยละ ๙๕.๐๐
๓. งานด้านการศึกษา	ร้อยละ ๙๖.๓๐
๔. งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ ๙๖.๓๐

โดยสามารถสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง คิดเป็นเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

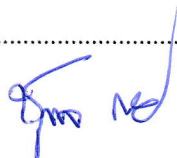

(นางสาวเพ็ญพยม วิสัชนาม)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....


(นางสาวสุนิสา สนิท)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....


(นายชุมพล แก้วยอด)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง



รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พุทธศักราช 2566



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 376 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ระหว่างวันที่ 26-28 สิงหาคม 2566 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาทราย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

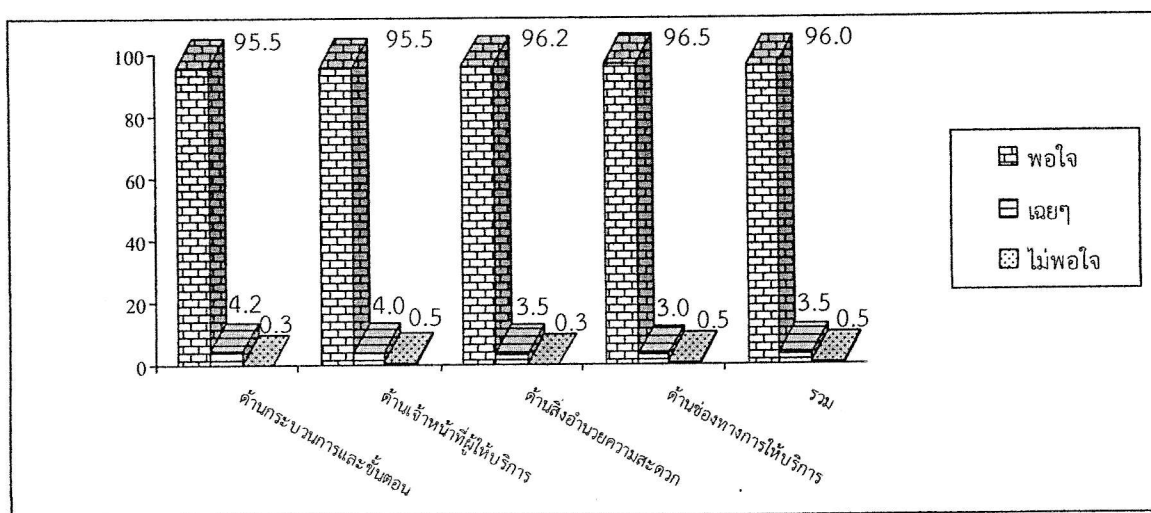
ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 38.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.5 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระมากที่สุด ร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 รายละเอียดดังตาราง 2

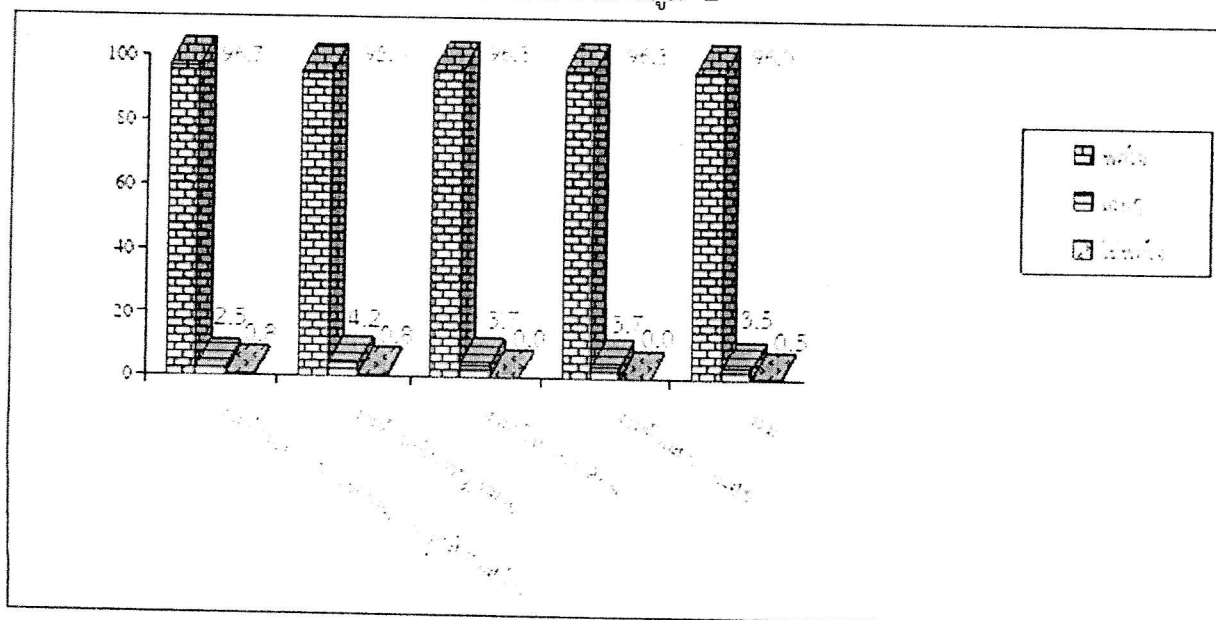
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) และงานป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 95.0 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

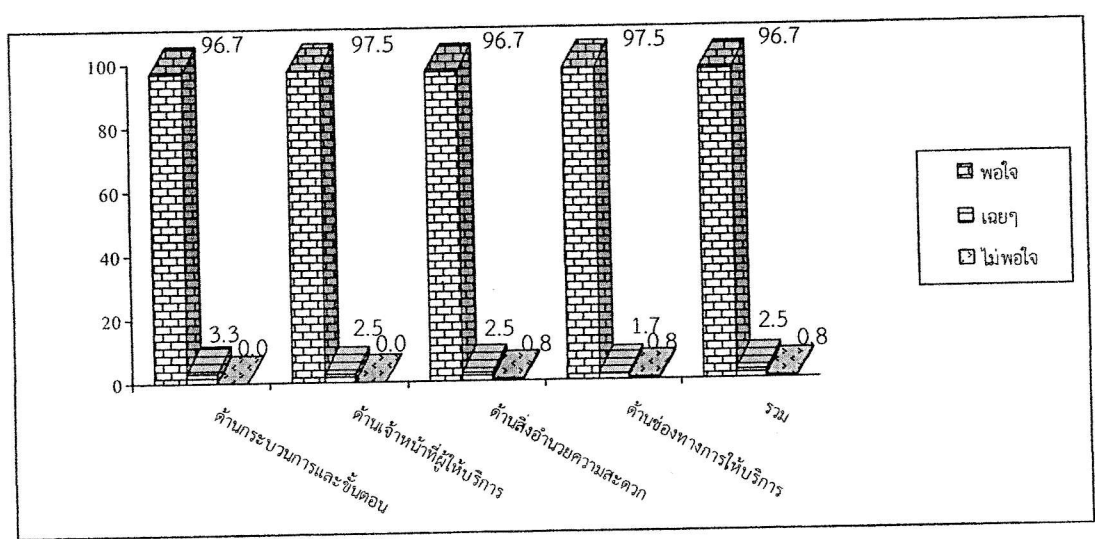


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

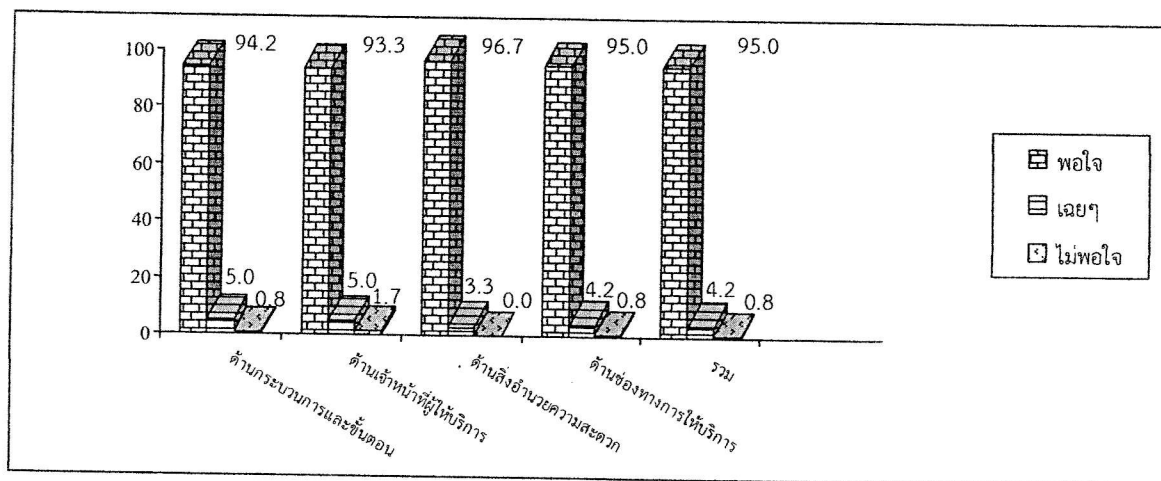
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านบริการกฎหมาย

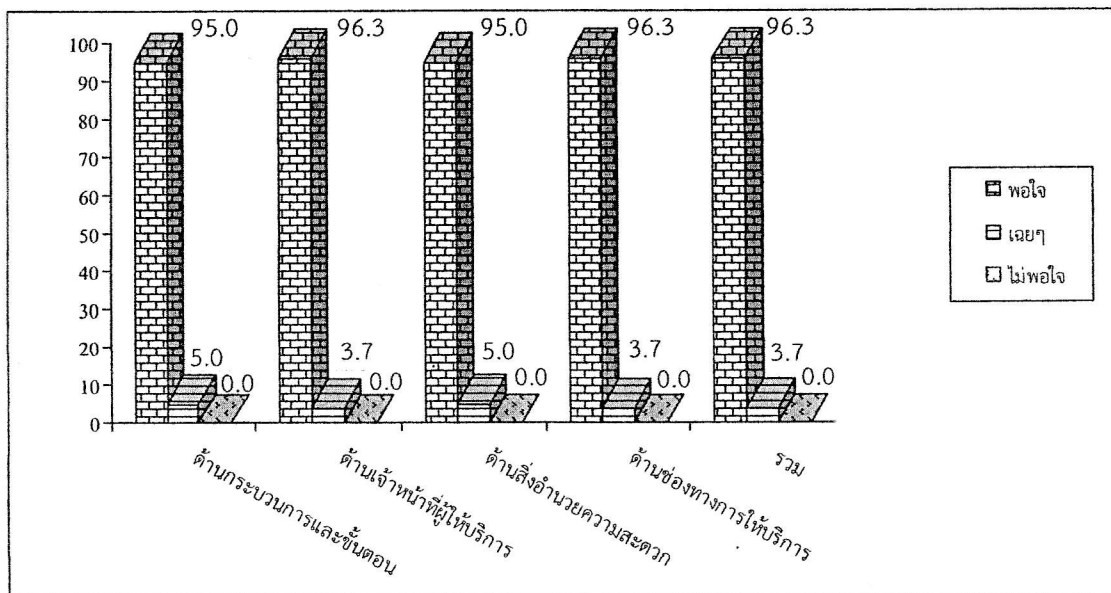
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง งานด้านบริการกฎหมาย

3.3 งานด้านการศึกษา

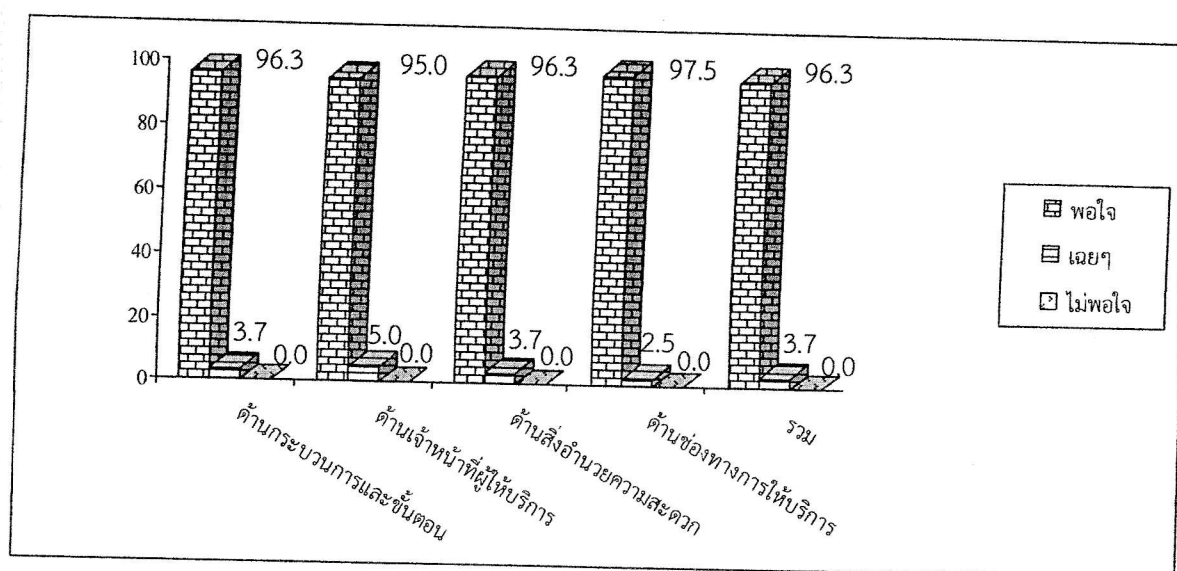
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง งานด้านการศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง งานด้านการศึกษา

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- เสนอให้มีการติดตั้งไฟให้แสงสว่างบริเวณเส้นทางเดินรถ/ถนน
- แก้ไขปัญหาเรื่องไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟตก

4.2 งานด้านบริการกฎหมาย

- ให้ความรู้แก่เยาวชนในชุมชน เรื่องกฎหมายด้านยาเสพติด
- แก้ไขปัญหาเยาวชนมีการมั่วสุม

4.3 งานบริหารด้านการศึกษา

- เสนอให้สถานศึกษามีการสอนให้สอดคล้องกับสภาพในปัจจุบัน

4.4 งานด้านสาธารณสุข

- ไม่มีข้อเสนอแนะ/ปัญหา