



โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 13 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก ระหว่างวันที่ 15 - 16 สิงหาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกโดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

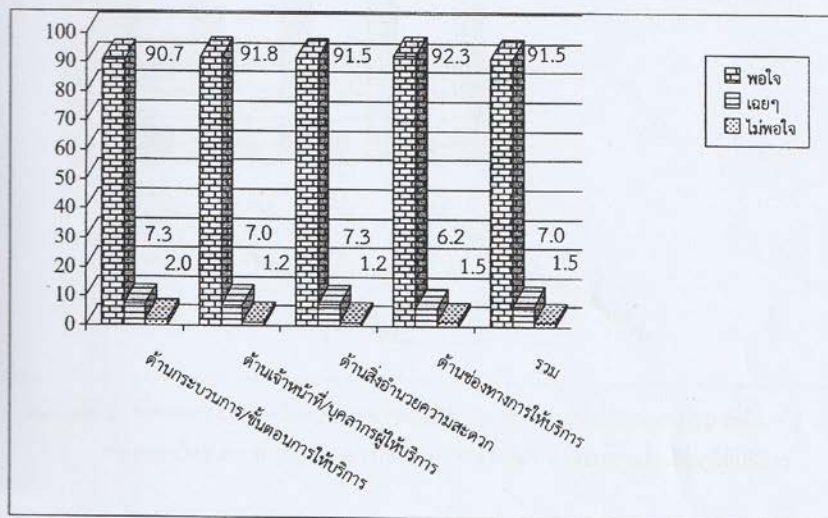
### สรุปผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 และเพศชาย ร้อยละ 41.0 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 43.5 รองลงมาคือต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 36.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 33.0 รองลงมาคืออาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อย 18.0 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

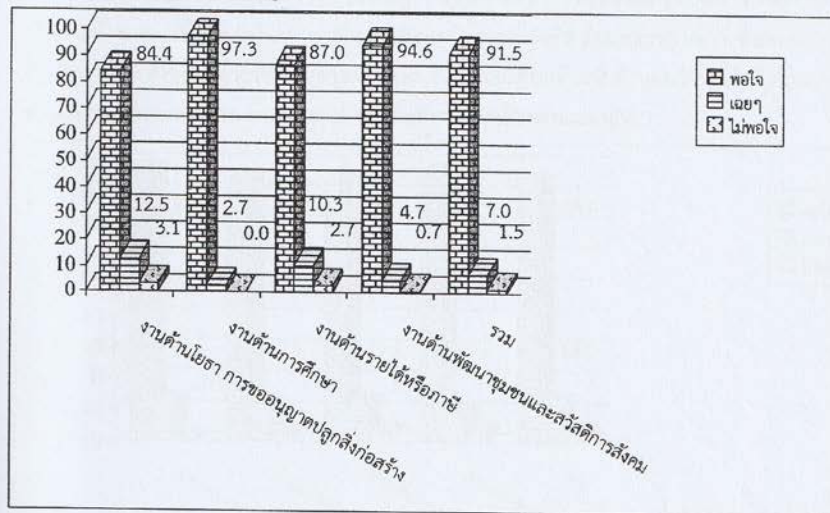
2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน



2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 87.0 (8 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 84.4 (7 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

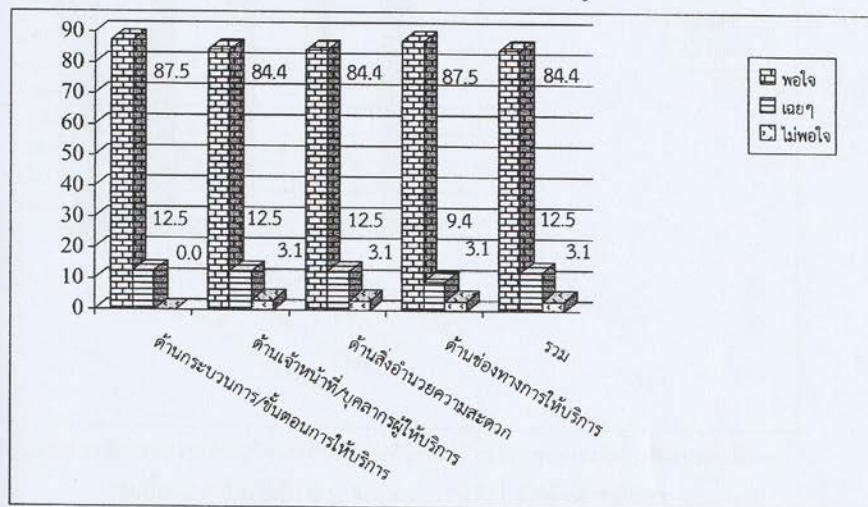


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

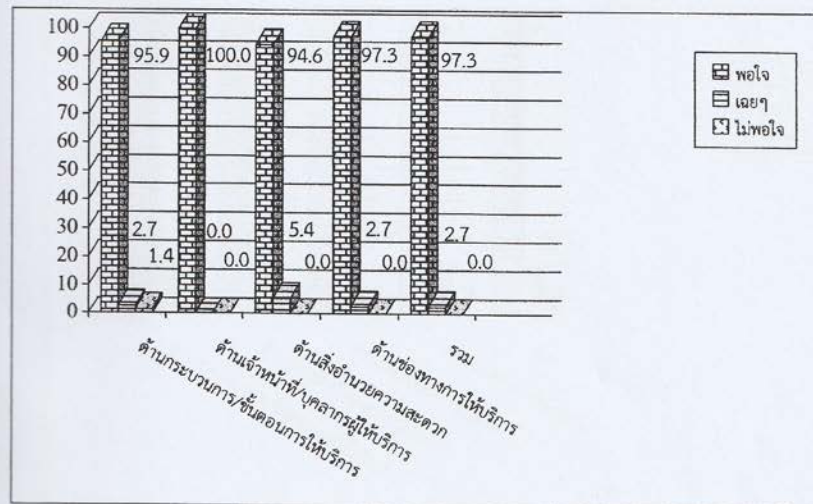
ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 84.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.5 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.2 งานด้านการศึกษา

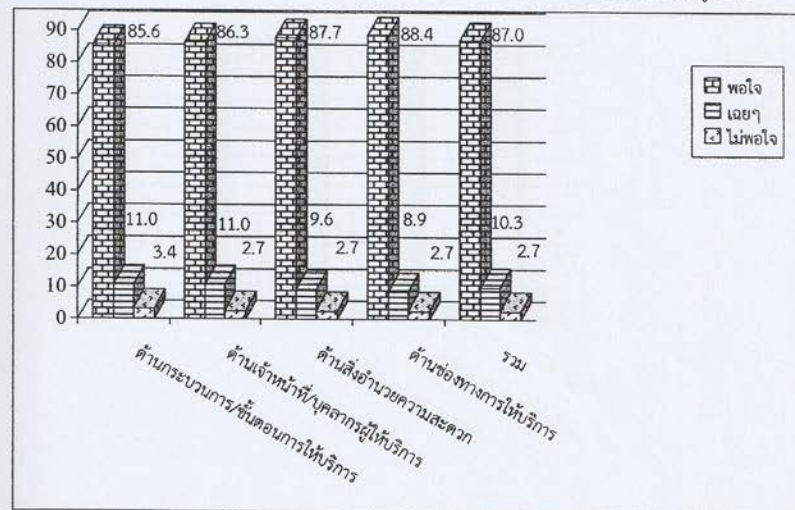
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

### 3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 87.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.4 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 86.3 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.6 ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5

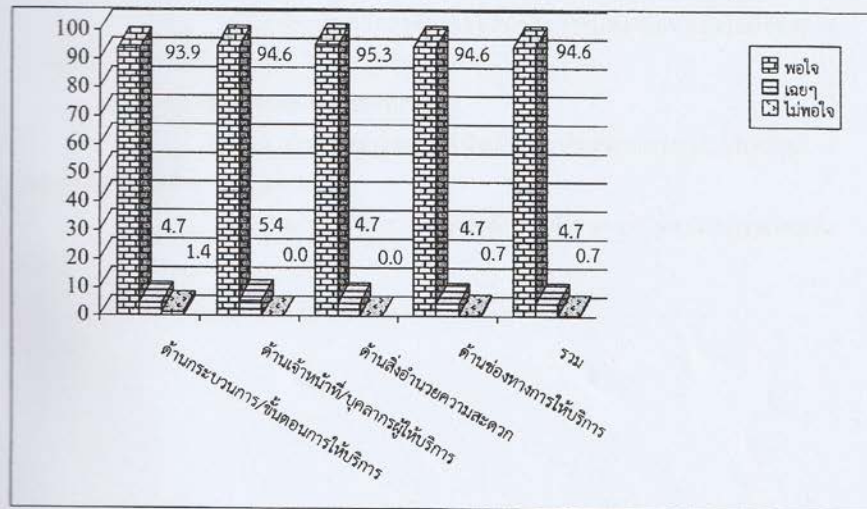


แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี



### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



#### 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

##### 4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยากให้มีการลดจำนวนเอกสารลงบ้าง  
เพราะมีปัญหาคือไม่เข้าใจการเตรียมเอกสาร

4.1.2 การศึกษา บางวิชายังไม่มีความเฉพาะทาง

4.1.3 การประชาสัมพันธ์ และระยะเวลาในการจัดเก็บภาษีมีน้อยเกินไป

4.1.4 การส่งเสริมอาชีพระยะสั้นขาดความต่อเนื่อง และไม่มีช่องทาง  
การตลาด

##### 4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 ควรมีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารสำหรับการขอ  
อนุญาตก่อสร้างให้กับชาวบ้านอย่างทั่วถึง

4.2.2 ระยะเวลาในการจัดเก็บภาษีมีการกำหนดเวลาให้หาเงินมาจ่ายน้อยวัน  
เกินไป