

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 400 คน

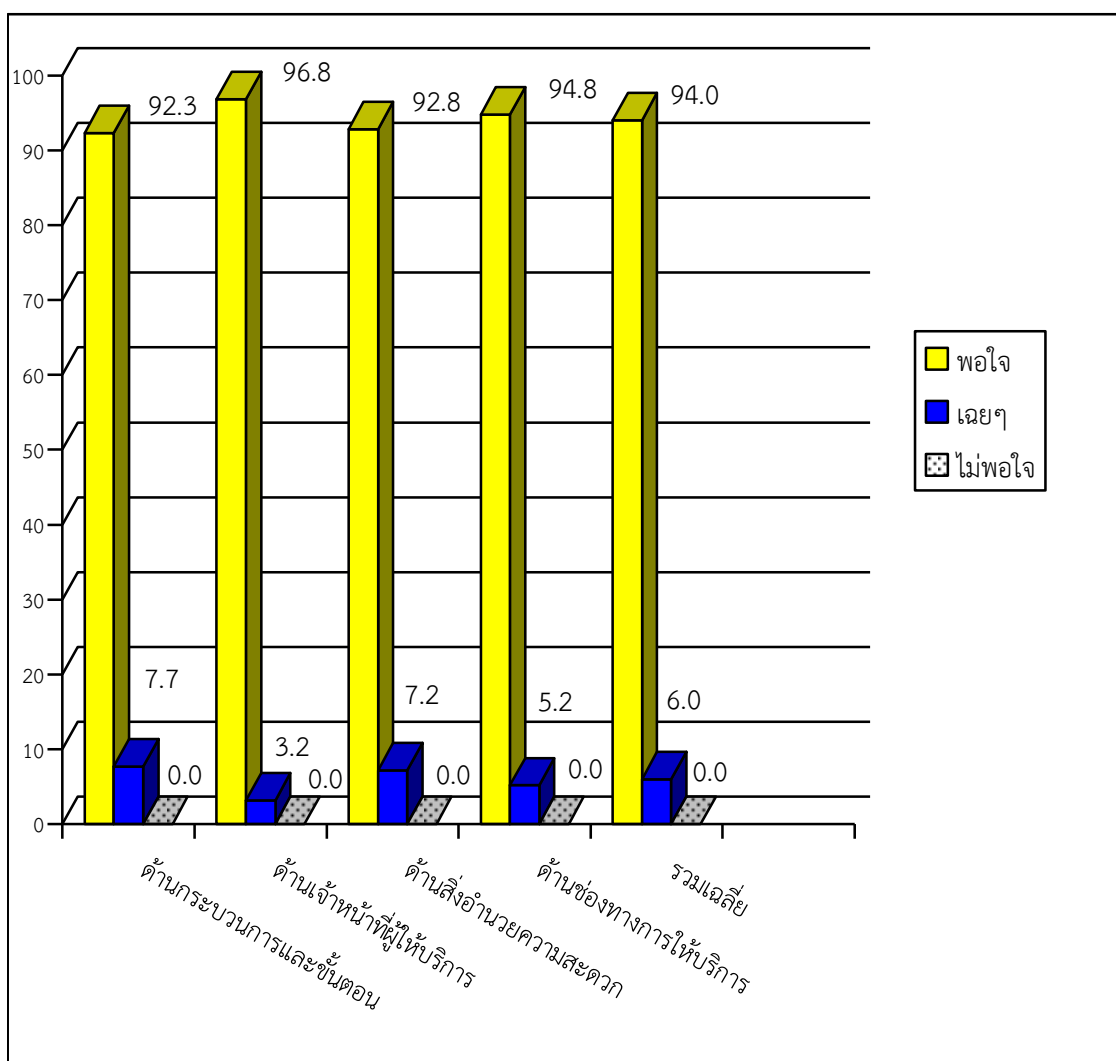
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 17-19 กันยายน 2562 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจากงานที่มาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 และเพศชาย ร้อยละ 42.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา คืออายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 45.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.5

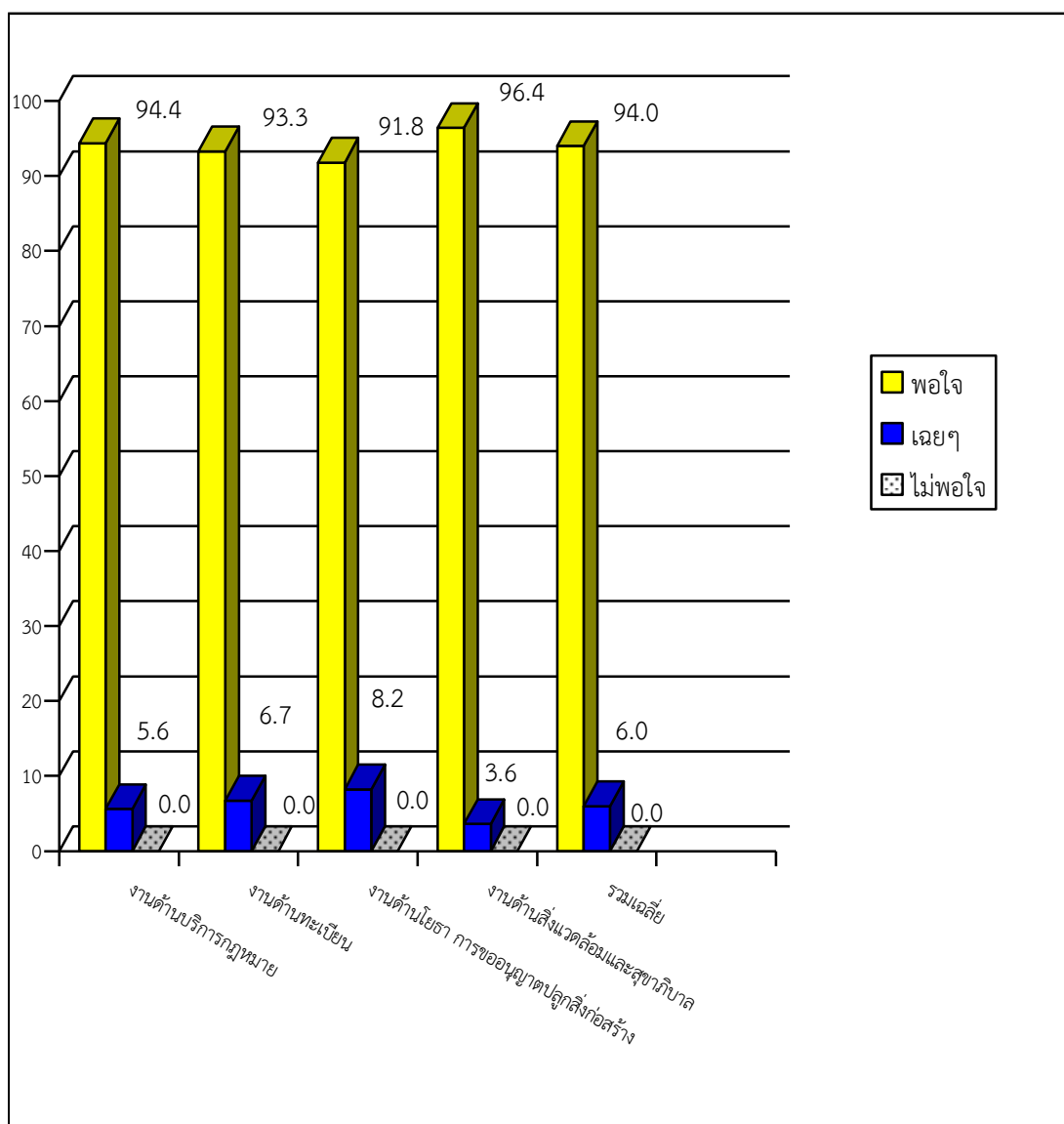
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) งานด้านทะเบียน ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 91.8 (9 คะแนน) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2

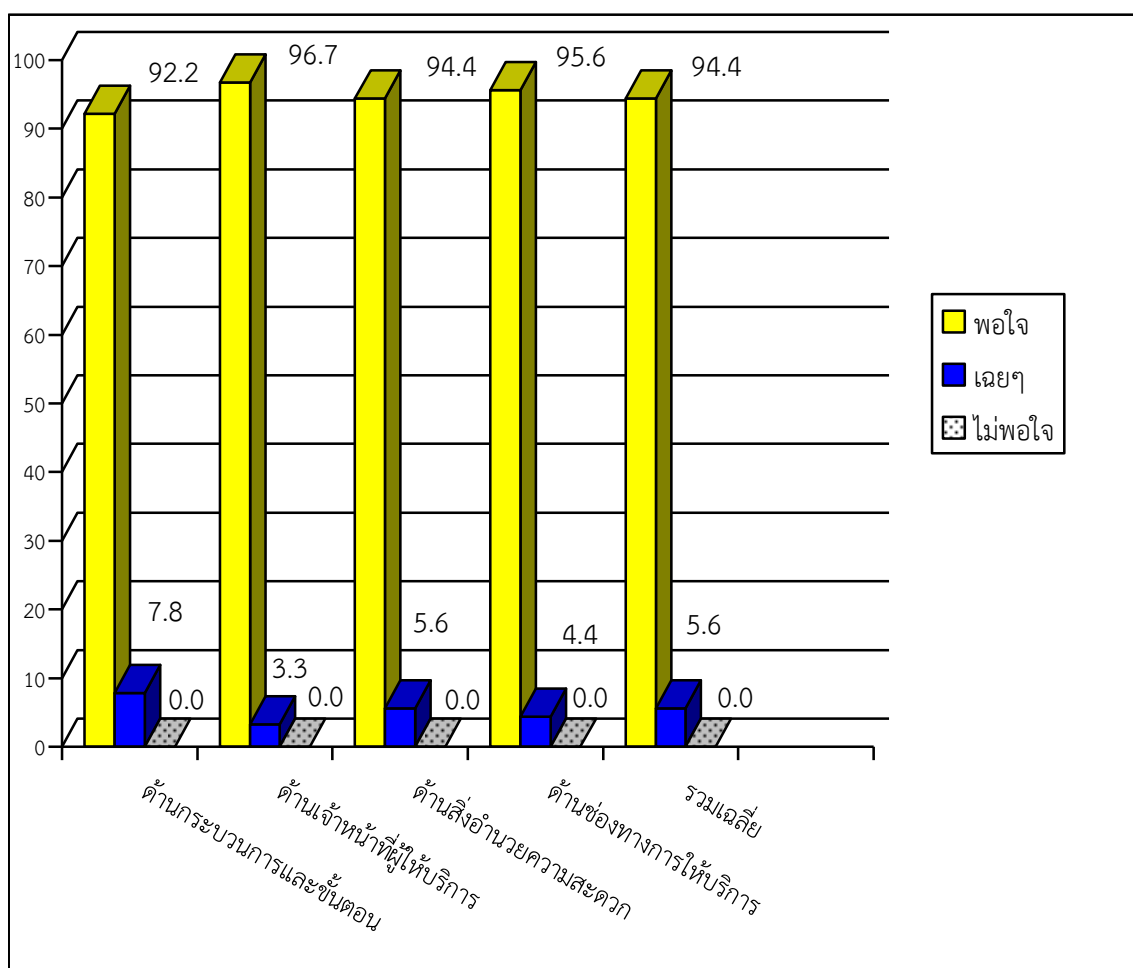


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

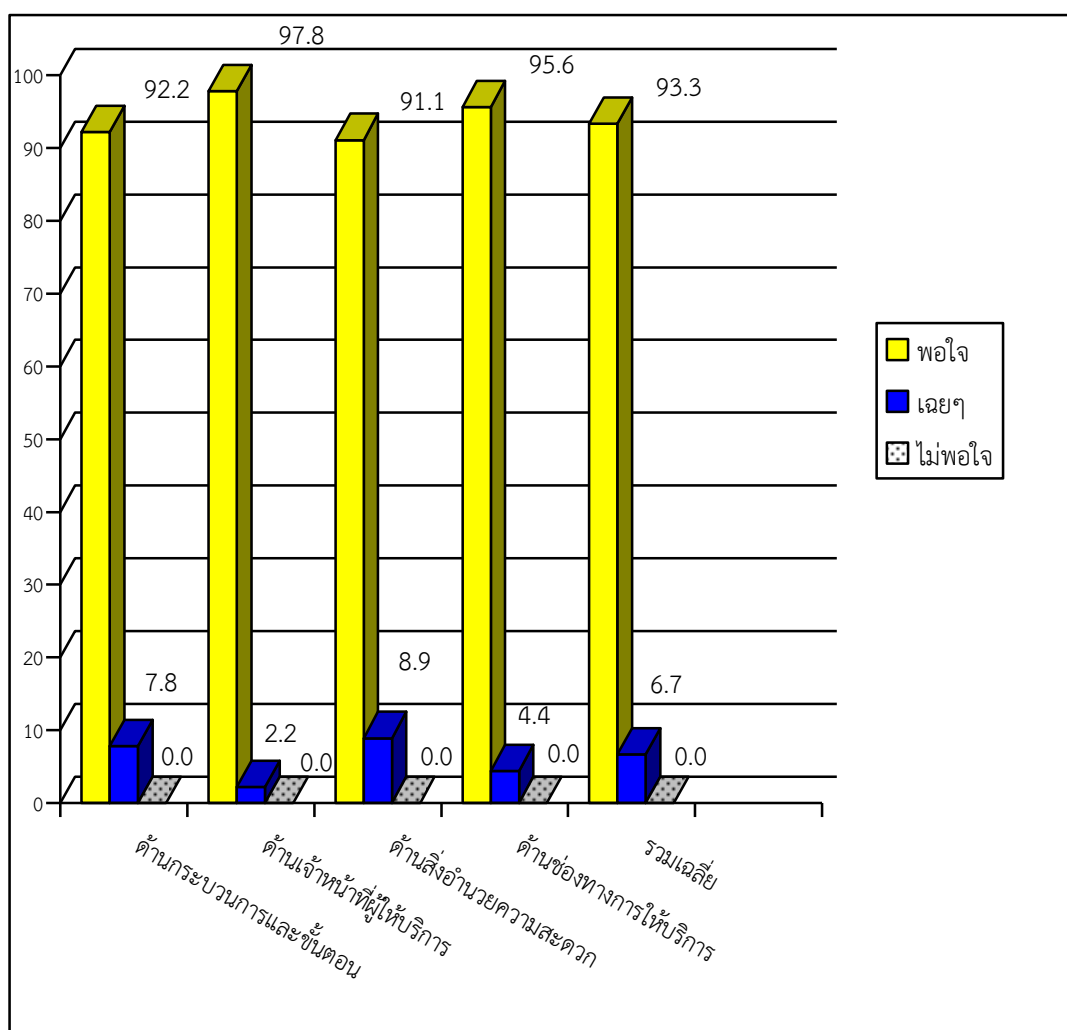
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.7 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านทะเบียน

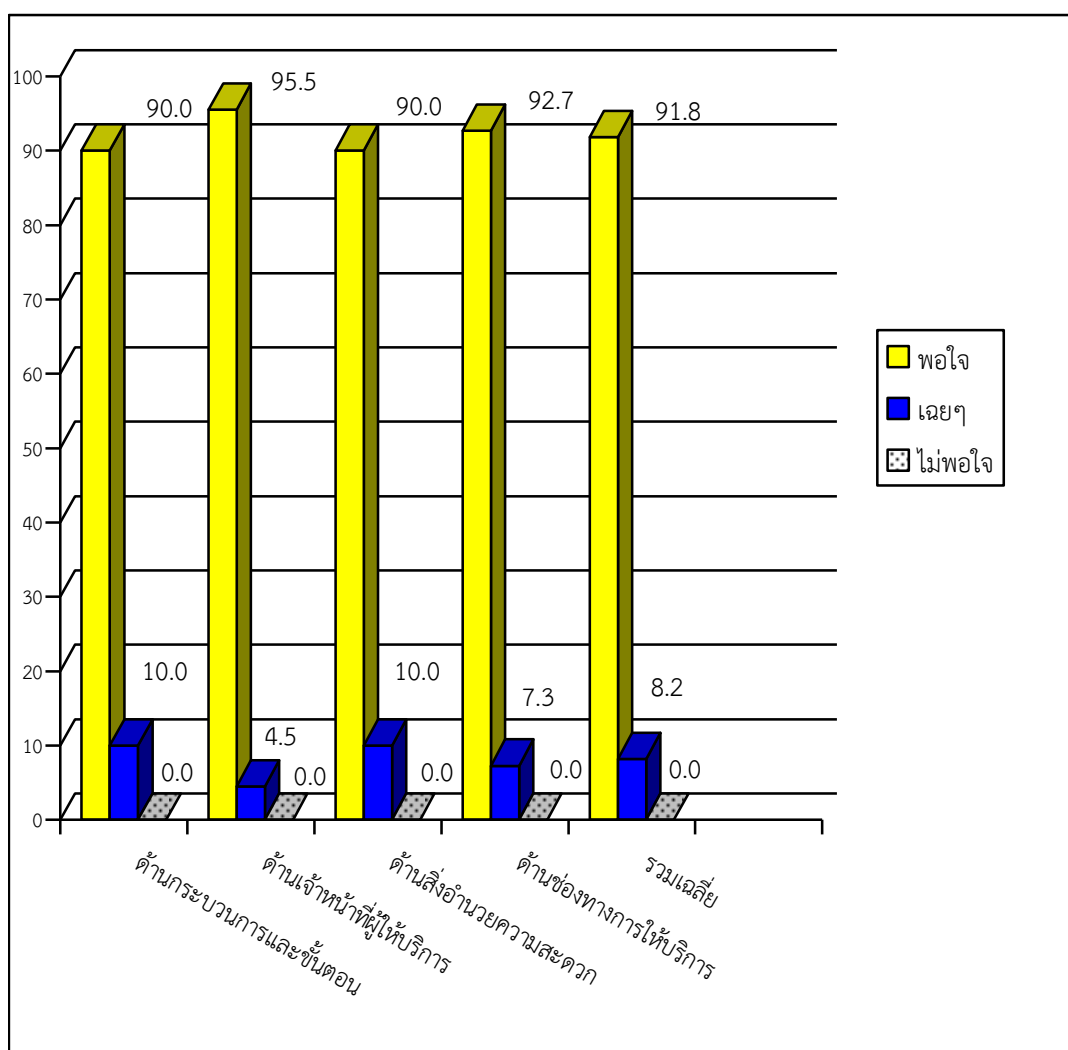
เมื่อพิจารณางานด้านทะเบียนโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านทะเบียน

3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

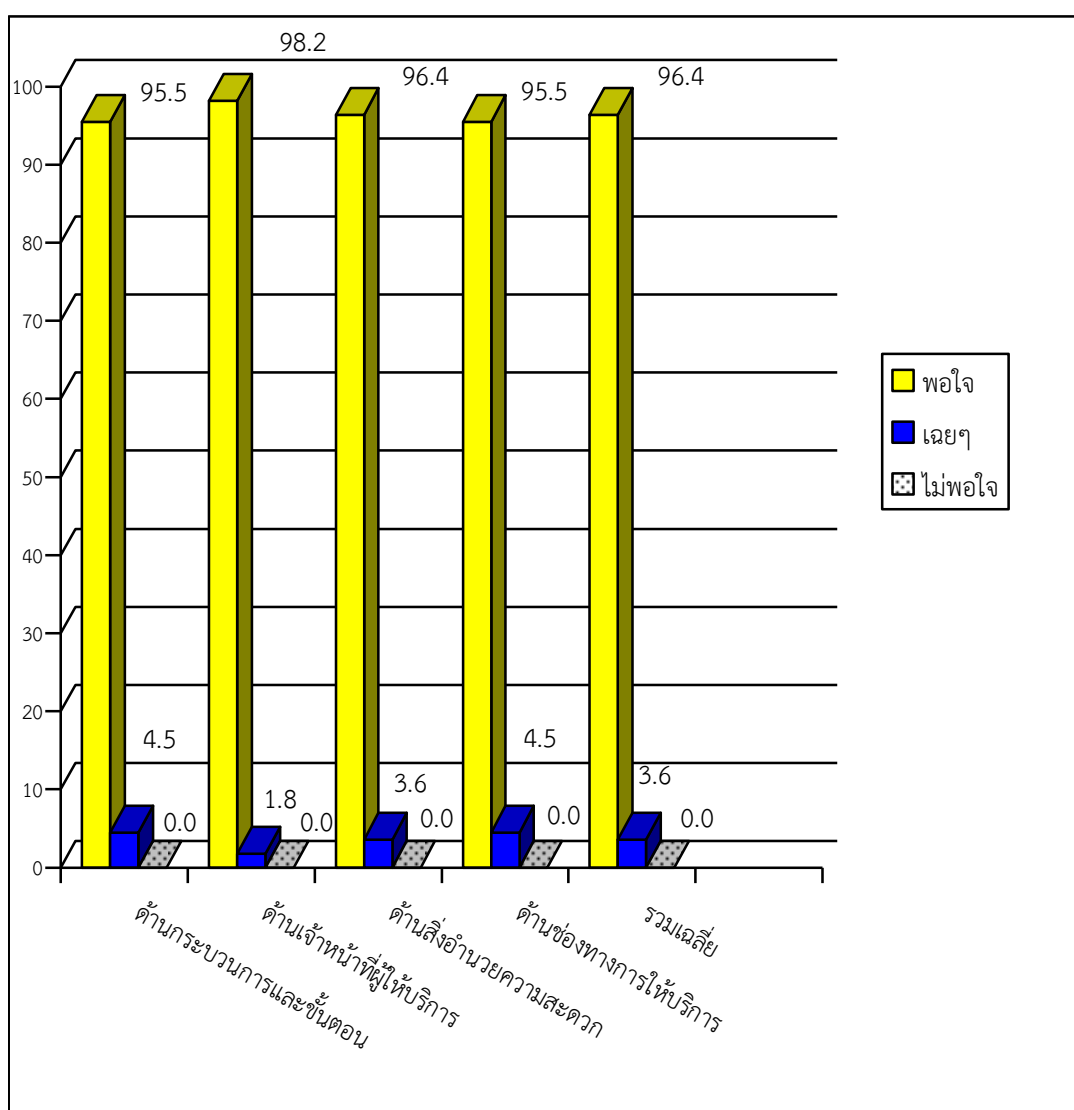
เมื่อพิจารณางานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านกฎหมายเพื่อให้ประชาชนมีองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งหน่วยงานอาจจัดทำเสียงตามสายให้ความรู้กับประชาชนในทุกวัน

4.2 งานด้านทะเบียน พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่มีความเข้าใจว่างานด้านทะเบียนมีภารกิจ หน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างไร รวมถึงประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในงานได้ในลักษณะใดบ้าง

4.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณเพื่อมาซ่อมแซม บำรุง และรักษาถนนสาธารณะให้อยู่ในสภาพคงเดิมอยู่เสมอ รวมทั้งต้องการให้หน่วยงานสร้างเลนสำหรับการขี่จักรยานในพื้นที่ด้วย

4.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงาน มีมาตรการในการสร้างชุมชนในพื้นที่ให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดี และเป็นสังคมน่าอยู่ ไม่มีมลภาวะที่เป็นพิษทั้งทางด้านดิน น้ำ และอากาศ