



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

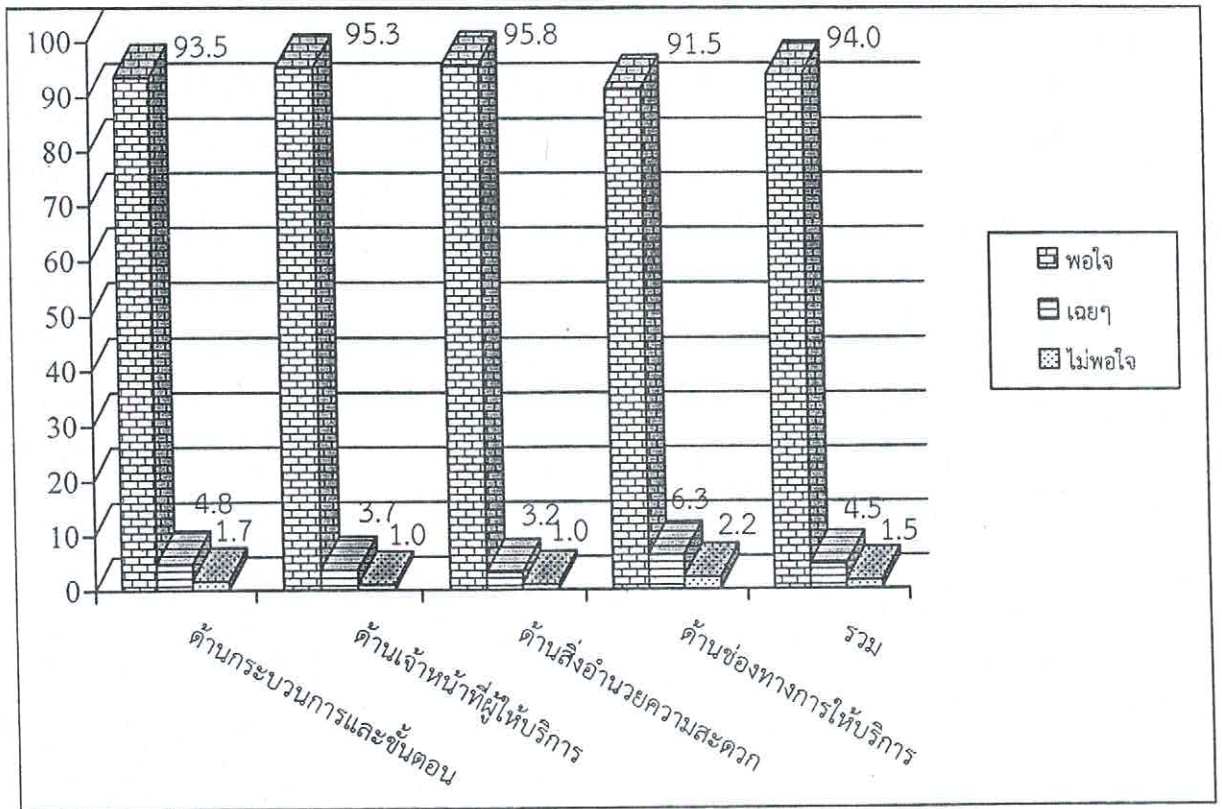
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ อำเภอดง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ อำเภอดง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 364 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 8 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ ระหว่างวันที่ 8-9 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 และเพศหญิง ร้อยละ 49.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 49.3 และรองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 18.0

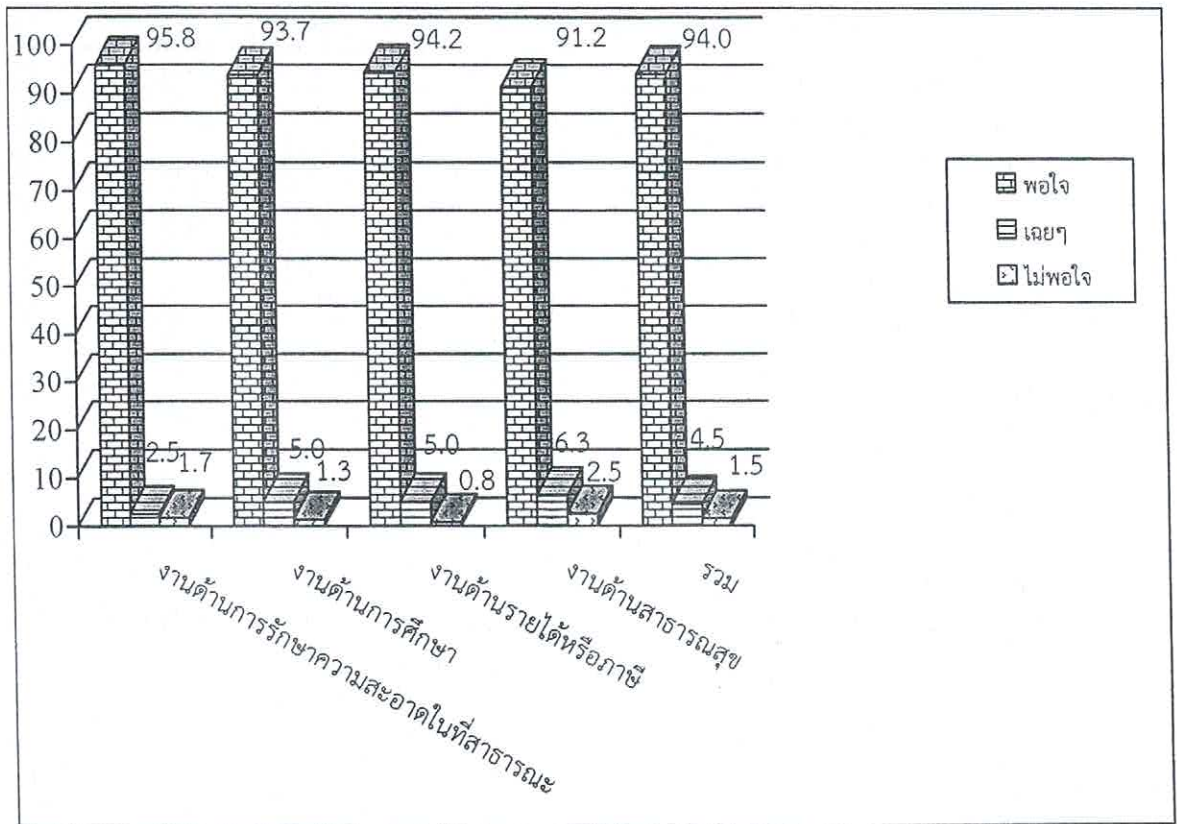
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.0
 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ
 93.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) งานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

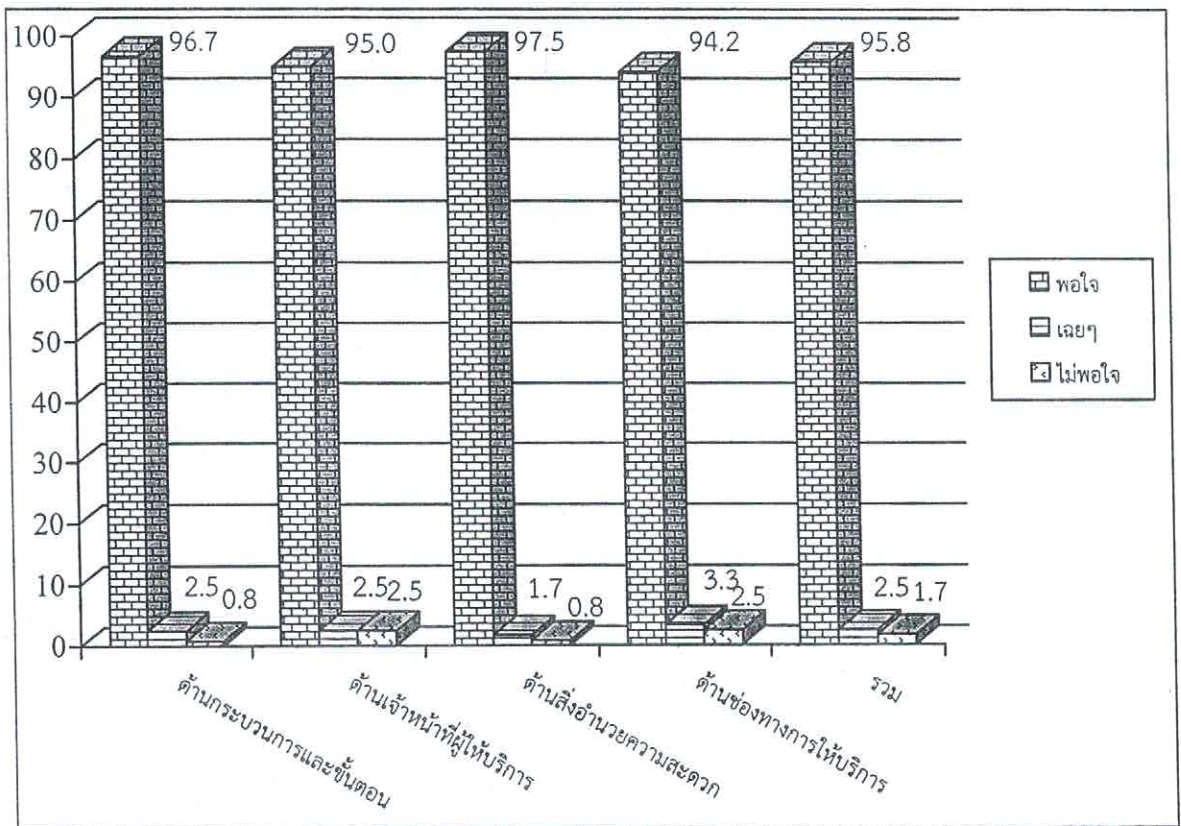


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

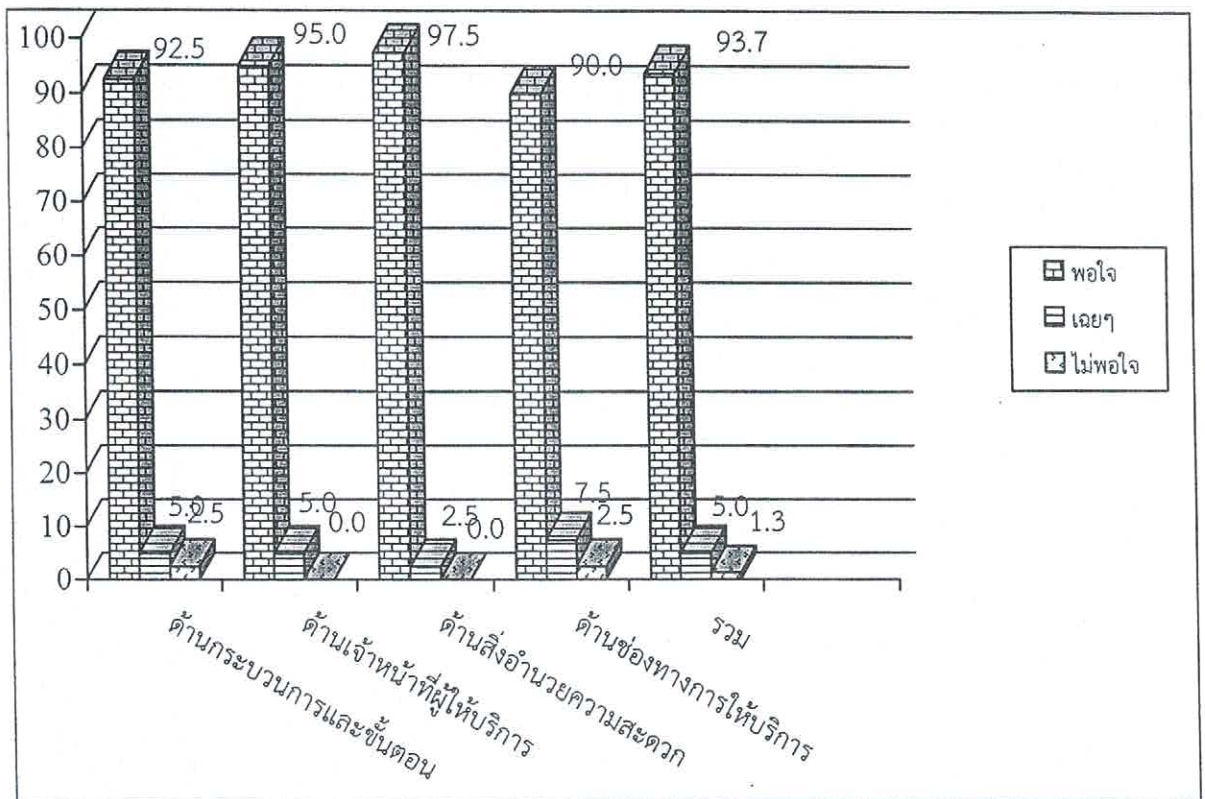
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ขามสมบูรณ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2 งานด้านการศึกษา

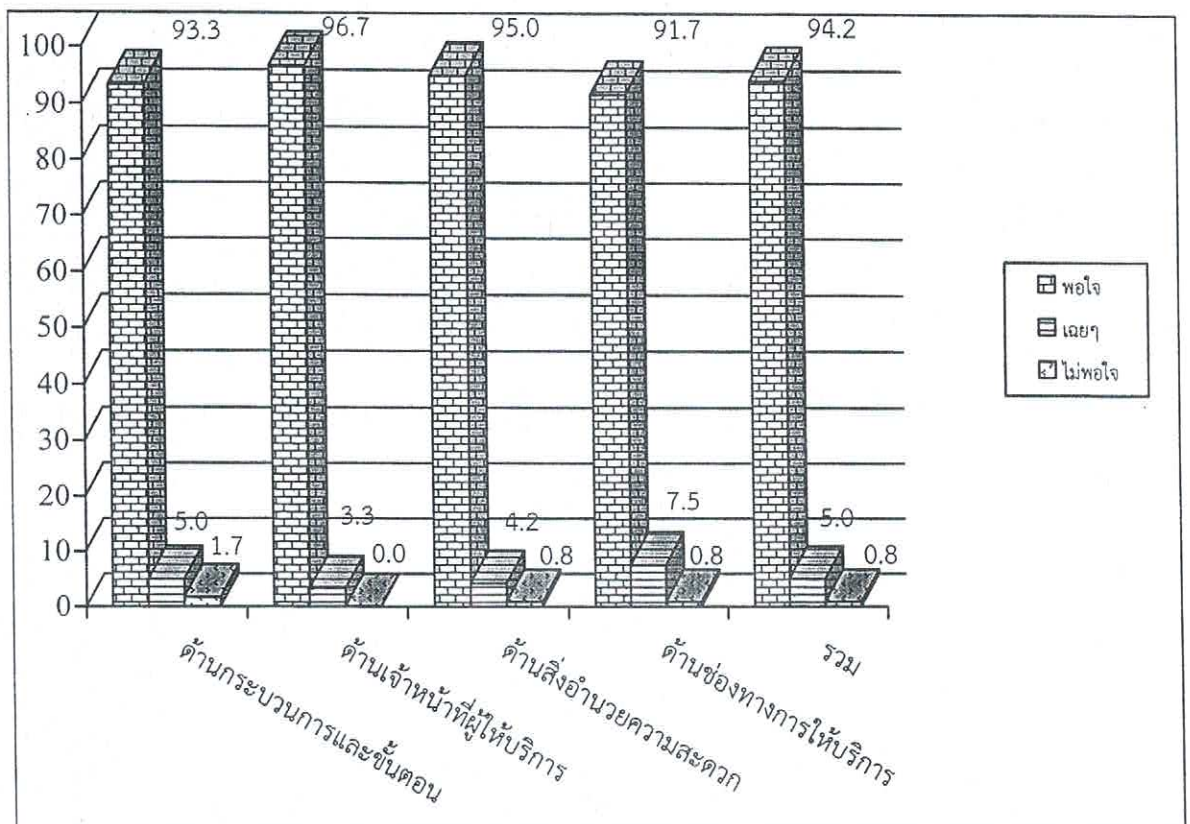
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

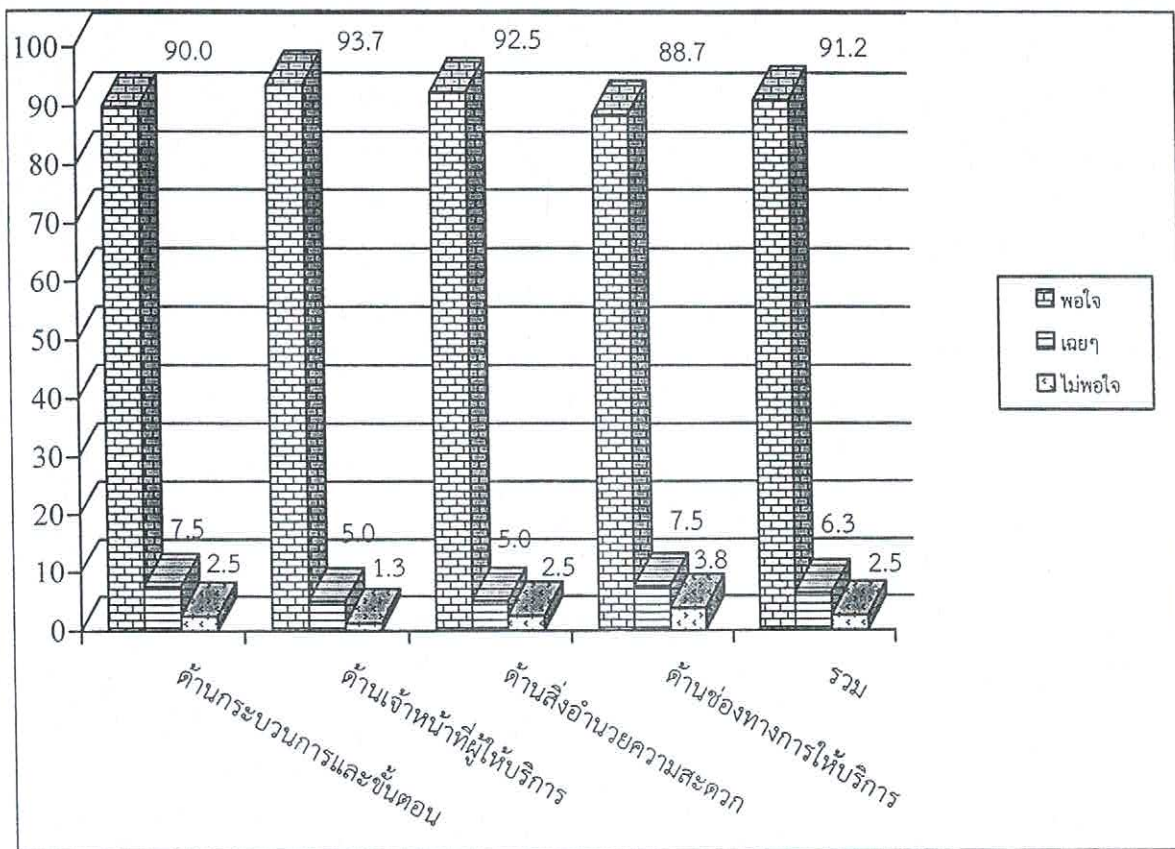
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกับประชาชนเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเพื่อความปลอดภัยของบ้านเมืองและมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนเกิดความตระหนักต่อส่วนรวม

4.2 งานด้านการศึกษา ปรับวิธีการสอนได้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 มีการสื่อสารการเรียนรู้ระหว่างครูและผู้ปกครองเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ และส่งเสริมพัฒนาการเด็กช่วงปฐมวัย ครบทุกด้าน

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี มีการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีและการนำภาษีไปใช้เพื่อพัฒนาชุมชน

4.4 งานด้านสาธารณสุข การป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้ามีการรณรงค์การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าโดยมีบริการฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้าและให้ความรู้ข้อควรปฏิบัติเมื่อถูกสุนัขกัด