

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง ขั้นต่ำเท่ากับ 363 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 13 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ ระหว่างวันที่ 14 - 17 สิงหาคม 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

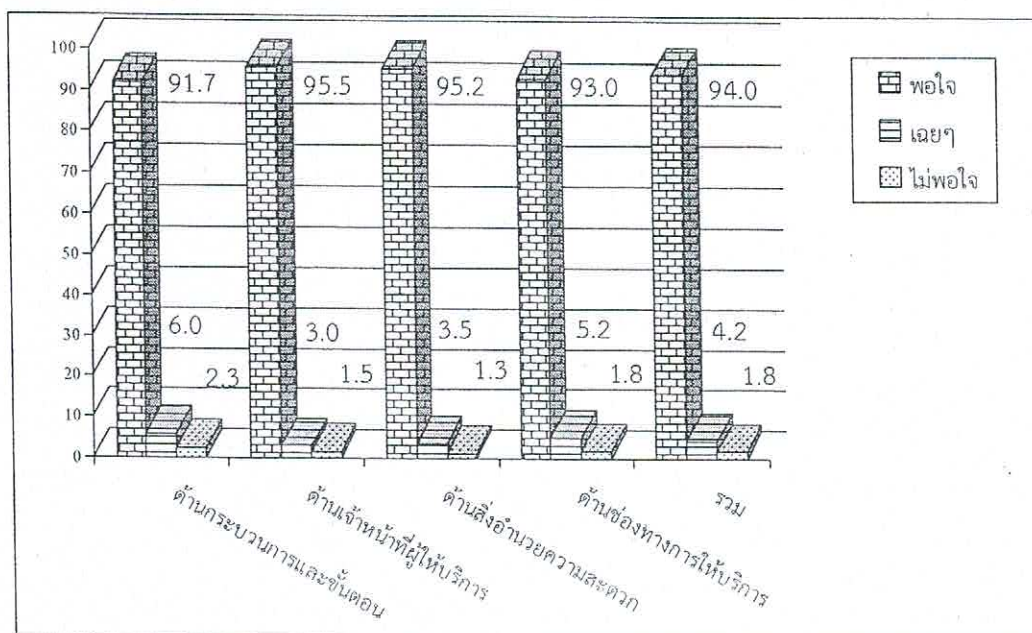
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.0 และเพศชาย ร้อยละ 42.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 35.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 56.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.8 ตามลำดับ

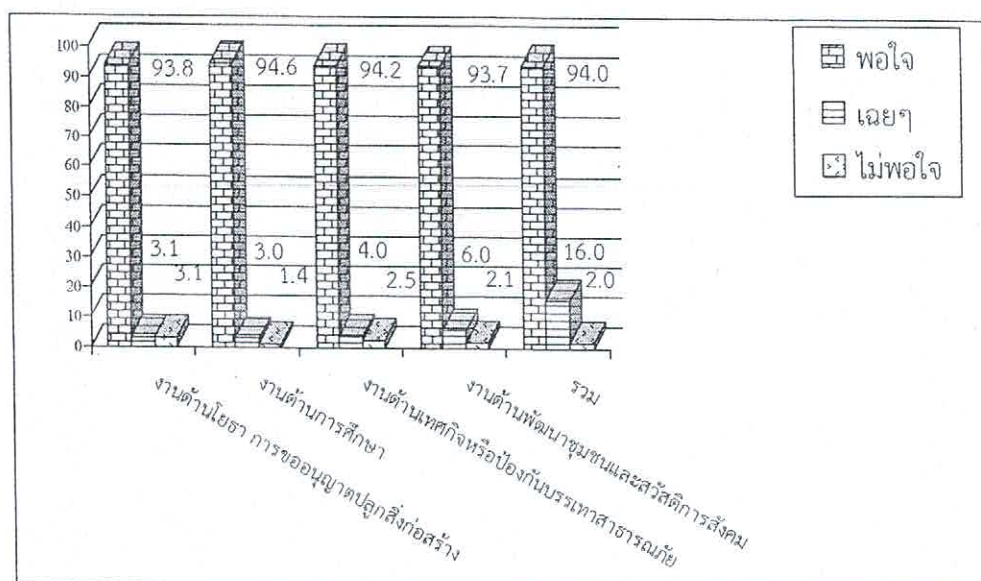
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 94.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

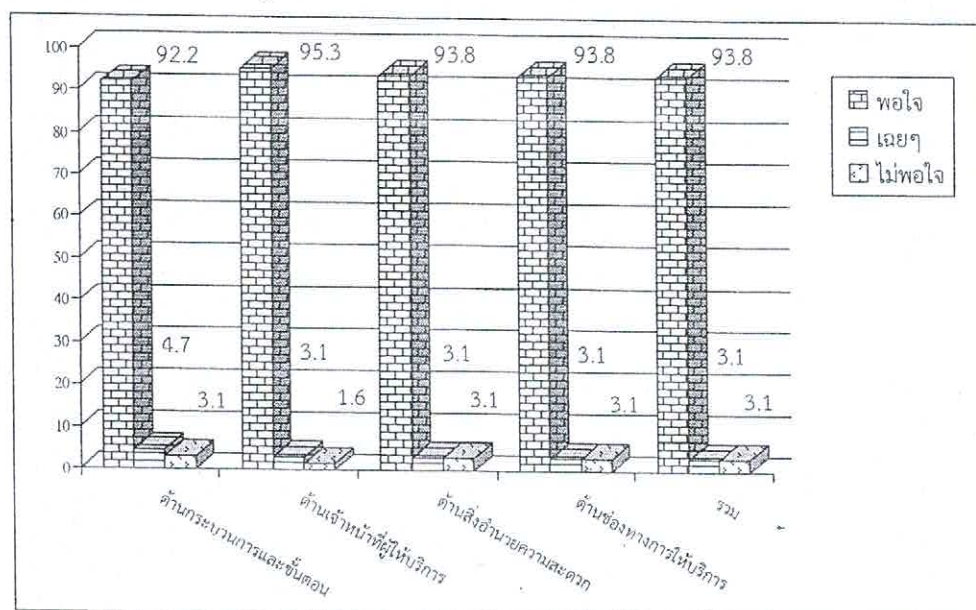


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

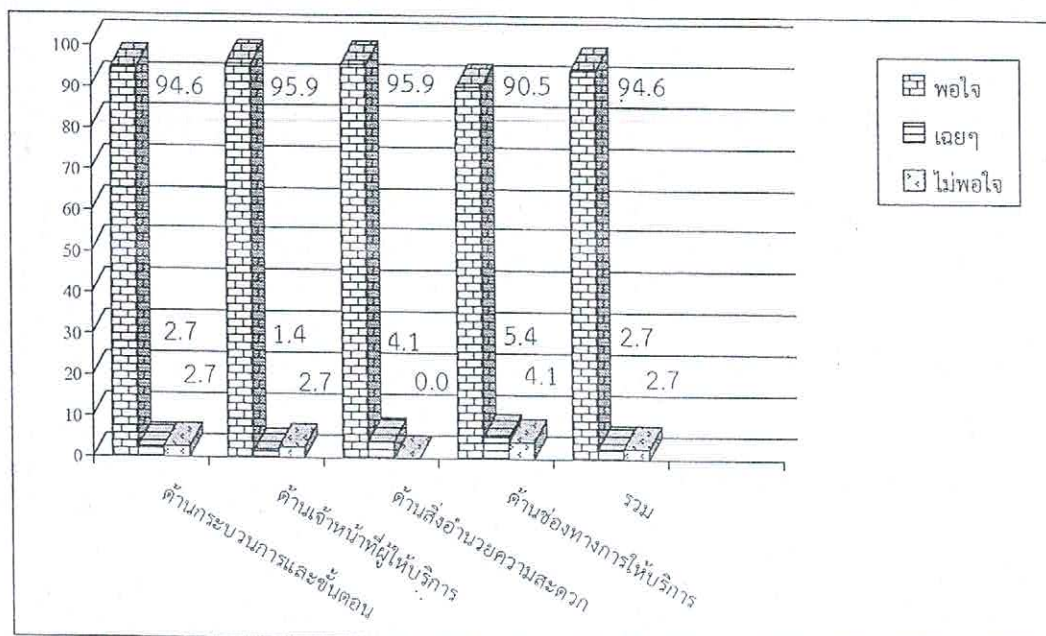
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อมูลการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

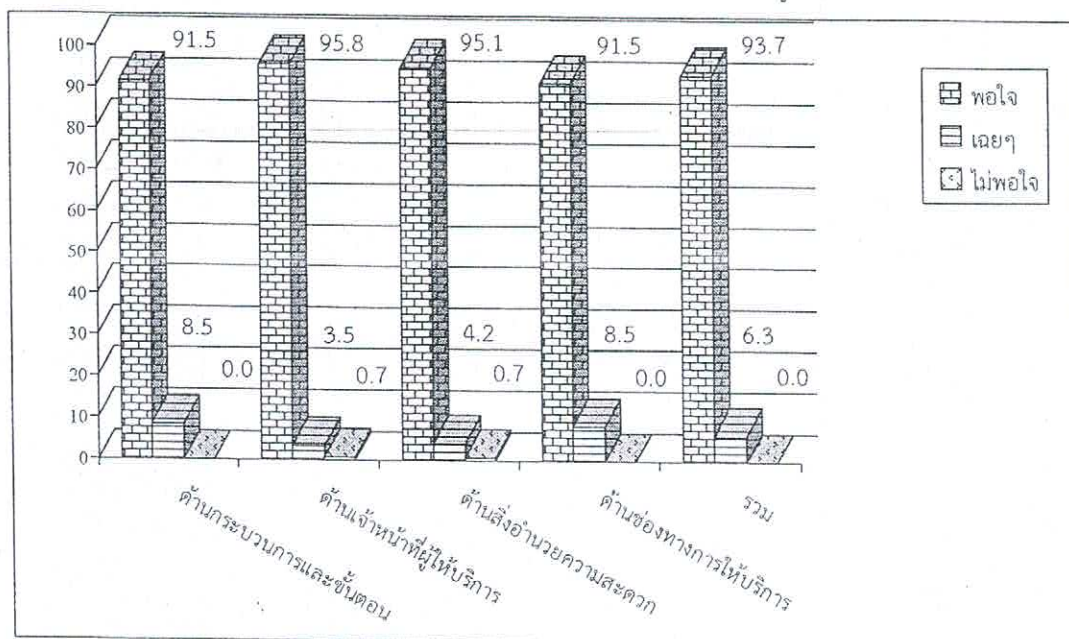
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.6 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านการศึกษา

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

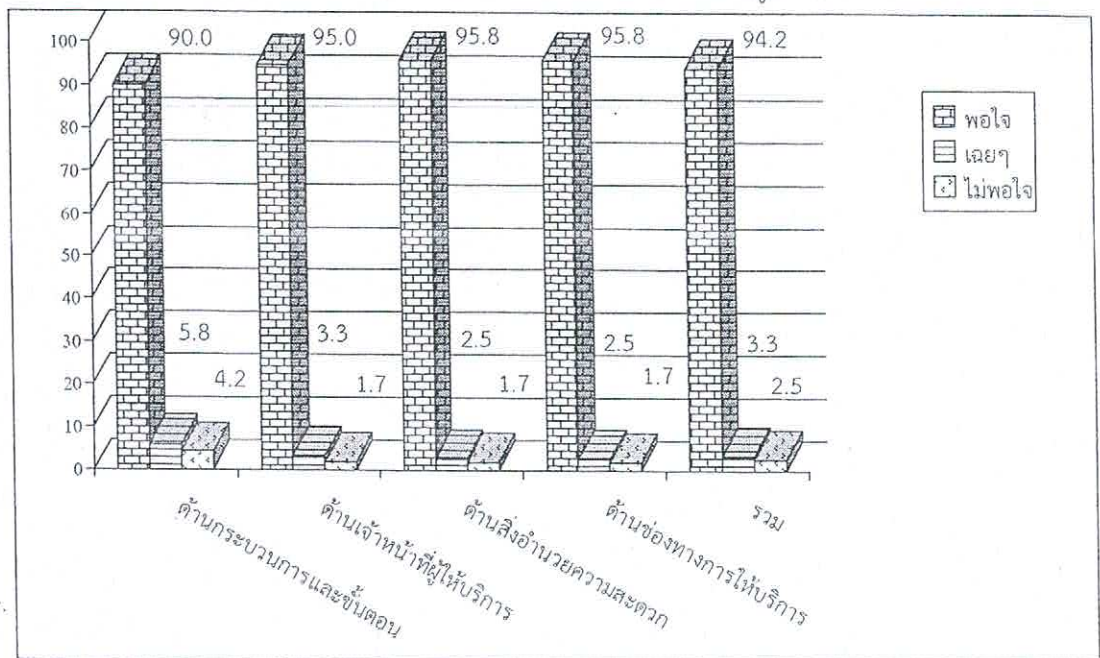
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนางานในภาพรวมดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- เสนอให้ออบต.เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงเพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนมากยิ่งขึ้น

2. งานด้านการศึกษา

- เสนอให้ออบต.พัฒนาศูนย์เด็กเล็กให้มีความทันสมัย

3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- อบต.ควรจัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มอาสาสมัครป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอย่างต่อเนื่องและประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านเข้าร่วมอย่างทั่วถึง

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- เสนอให้ออบต.ส่งเสริมการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับชาวบ้านแบบระยะสั้น

- เสนอให้ออบต.จัดหากิจกรรมที่เป็นการสร้างงาน สร้างอาชีพให้กับผู้สูงอายุตามช่วงวัย

- เสนอให้ออบต.ส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มอาชีพอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง

5. ด้านอื่น ๆ

- เสนอให้ออบต.จัดหาพื้นที่สาธารณะในเขตชุมชนจัดทำเป็นตลาดเพื่อเป็นพื้นที่ในการขายสินค้าพื้นบ้านเพื่อให้ชาวบ้านมีพื้นที่ค้าขาย