



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



บทสรุปผู้บริหาร

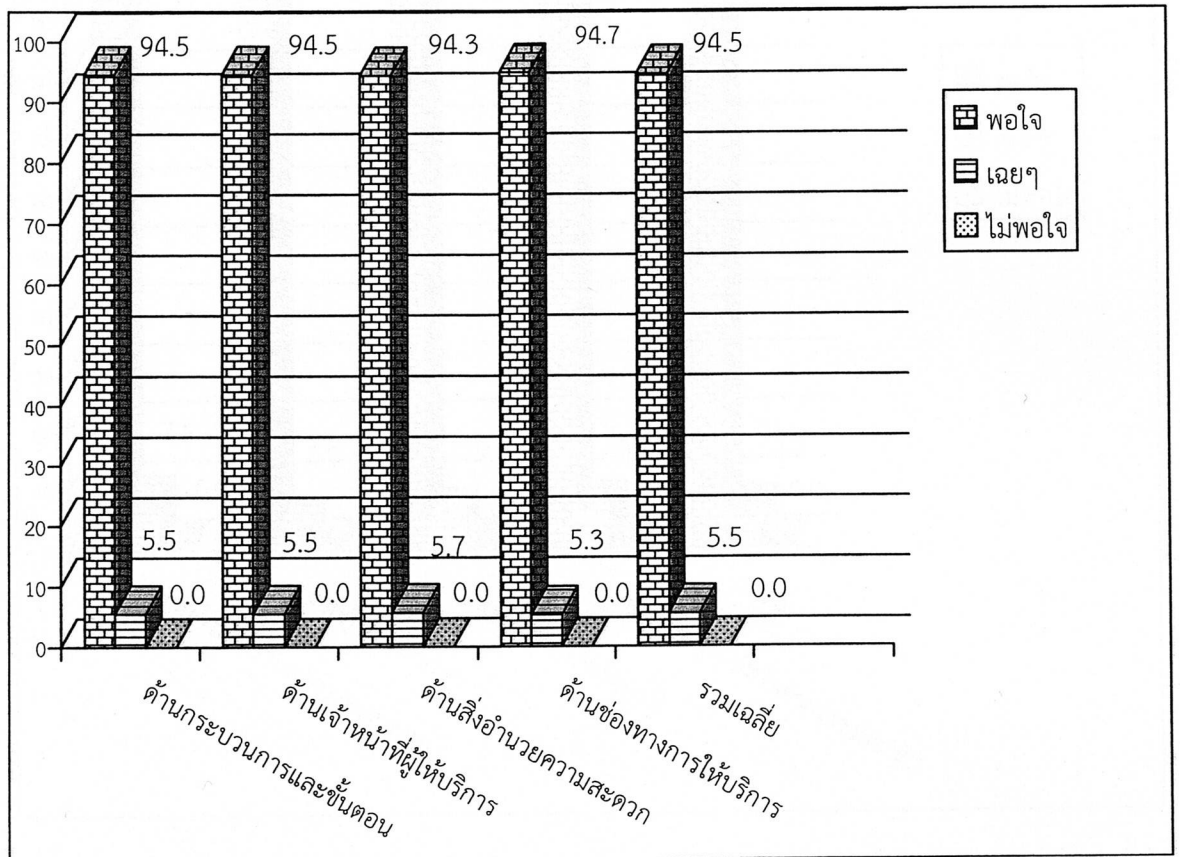
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยสุ่มหมู่บ้านมา 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม ระหว่างวันที่ 10-11 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม จากงานที่มาใช้บริการที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และเพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0

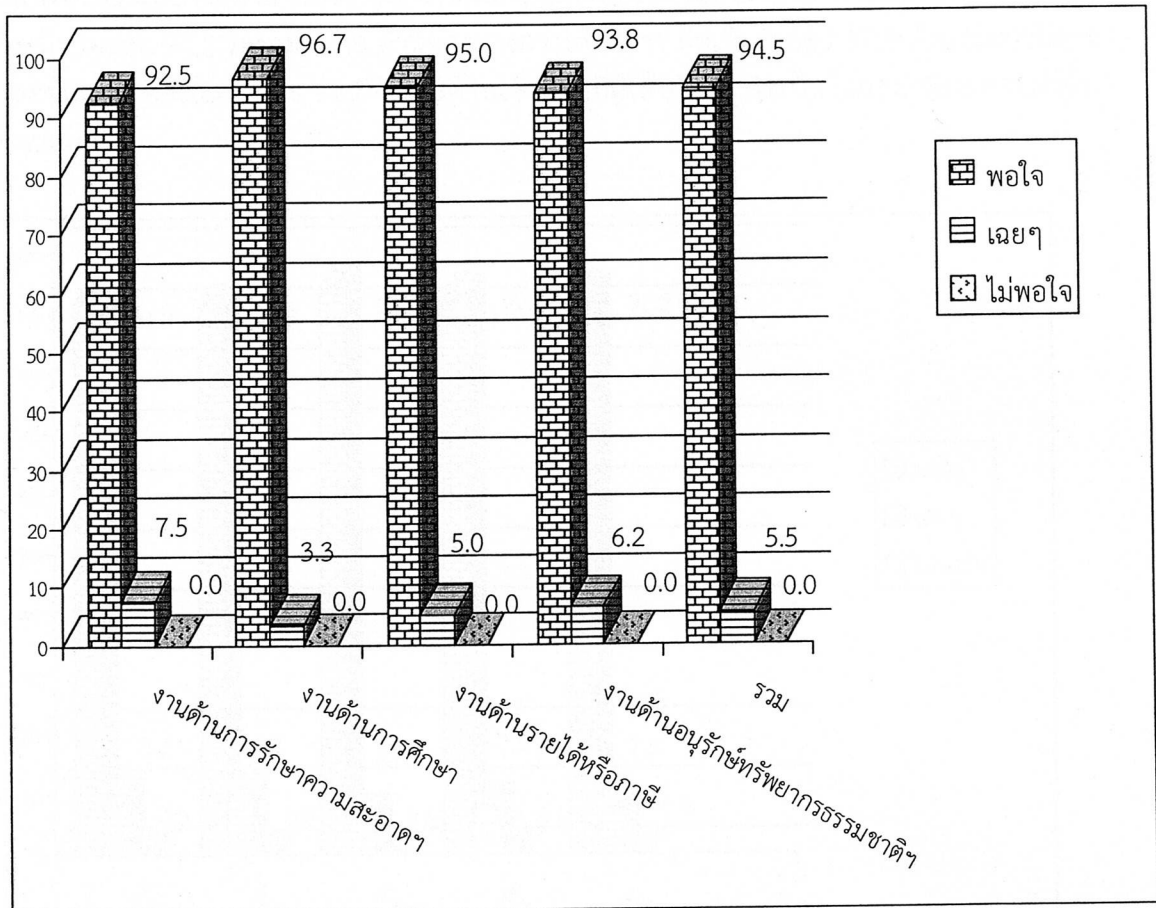
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 94.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.3 ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

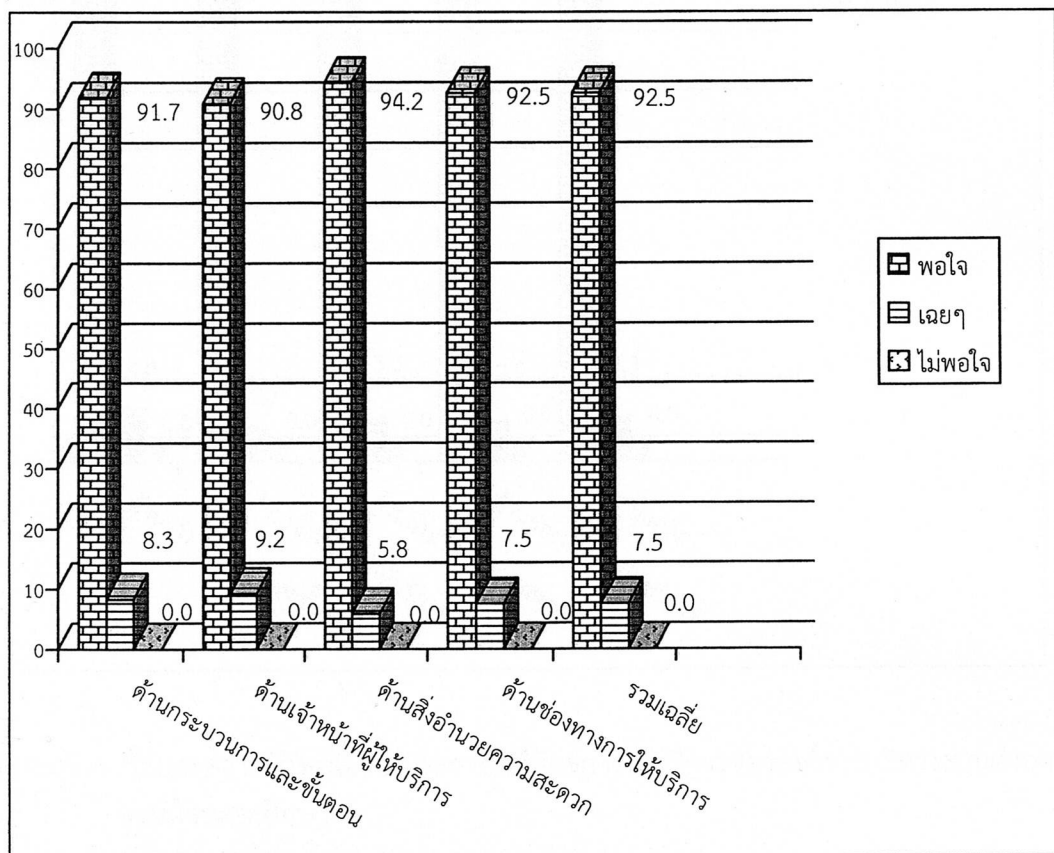


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

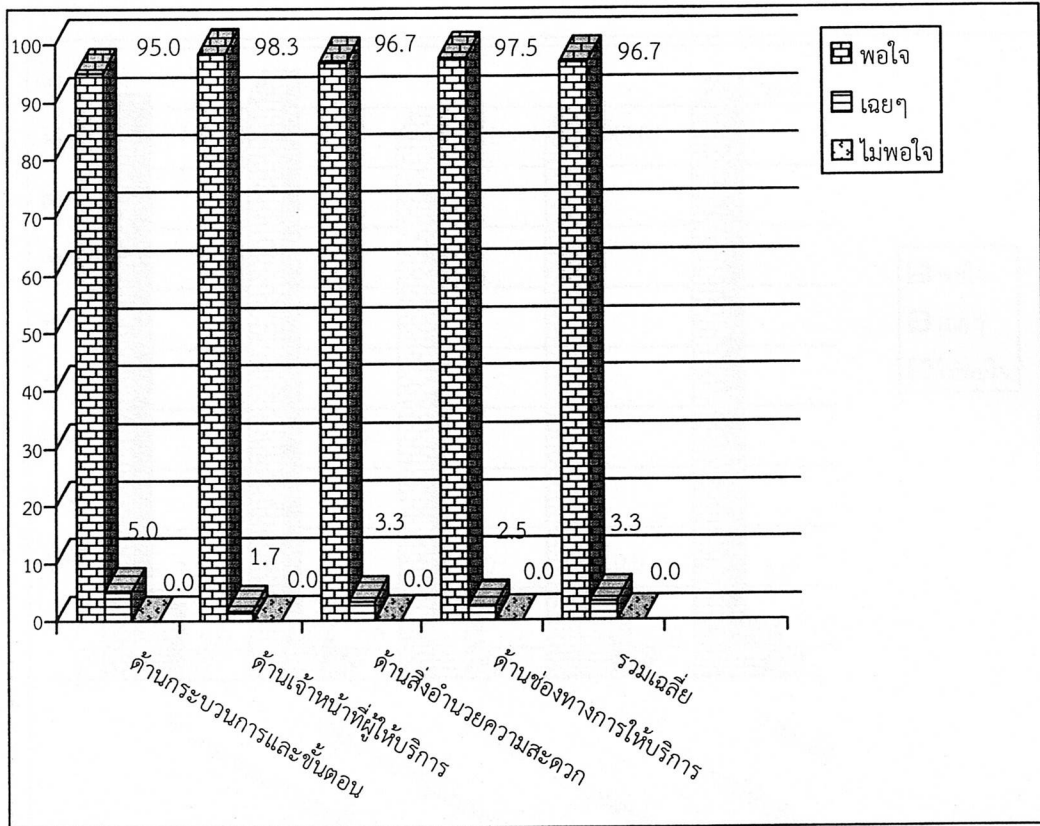
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 91.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ ดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2 งานด้านการศึกษา

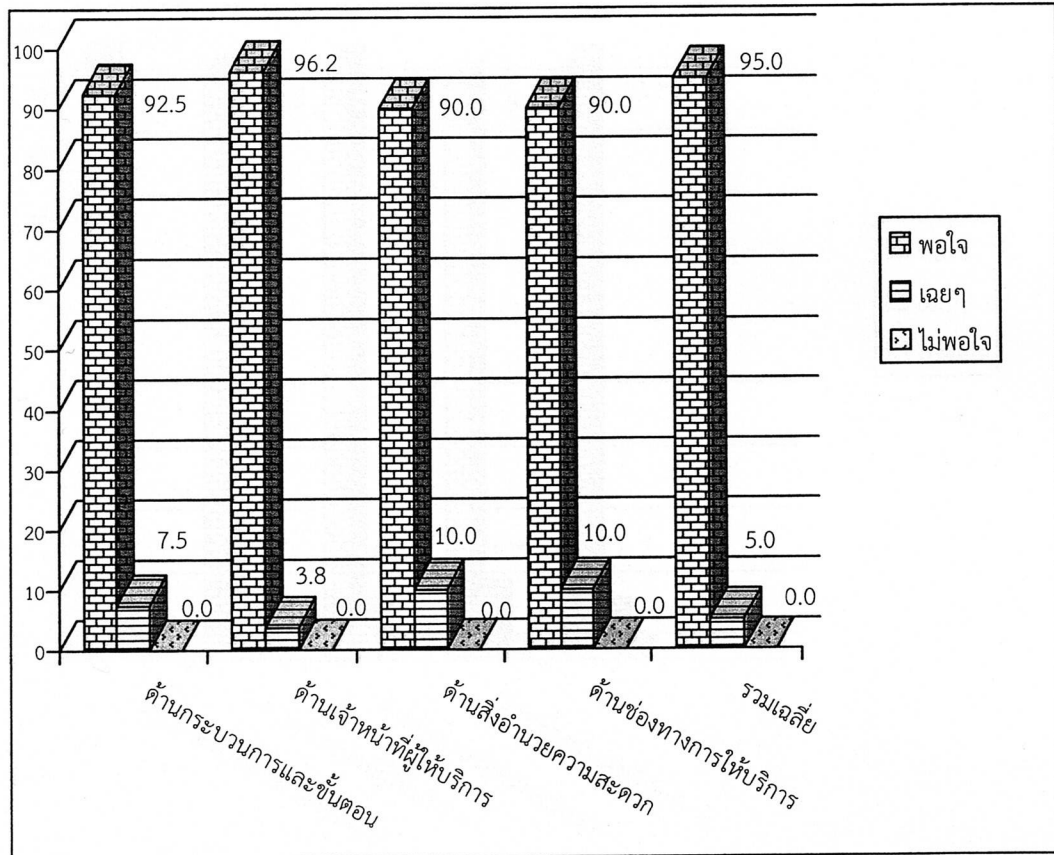
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม คิดเป็น ร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็น ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

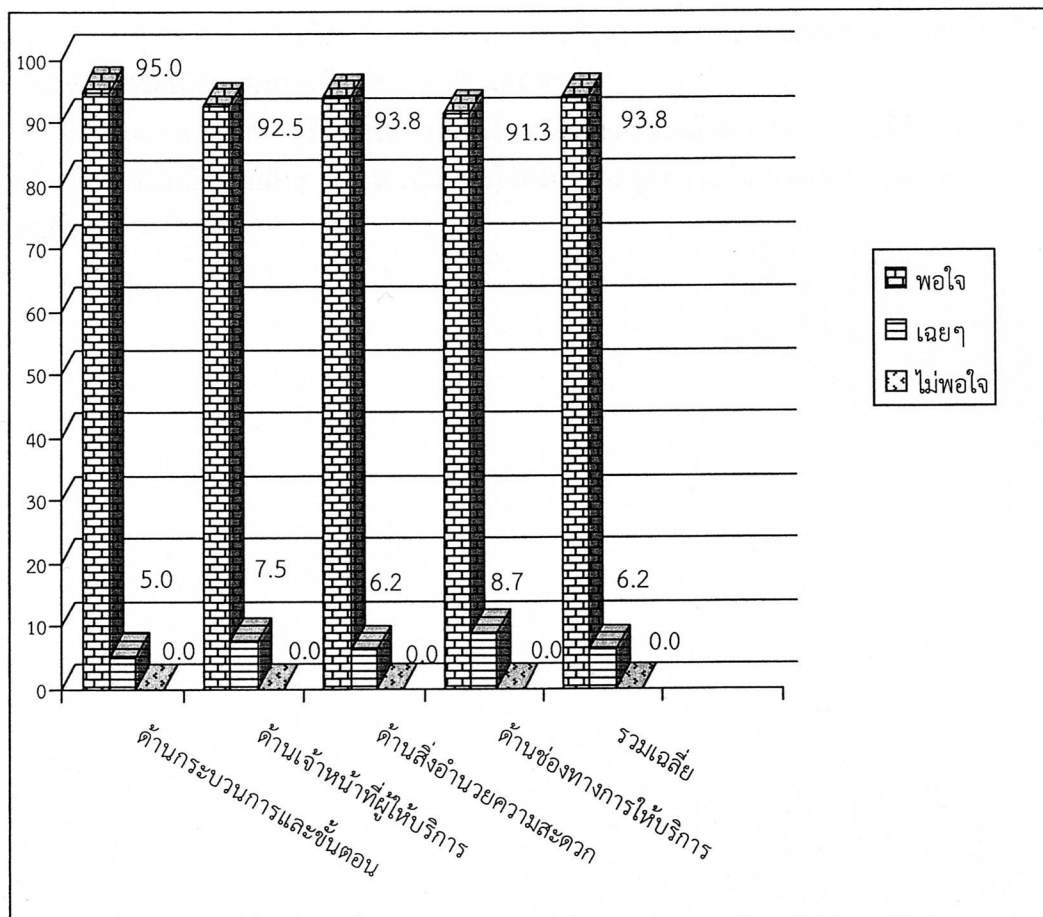
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 92.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมงานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมงานด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตุม ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรเน้นการรักษาความสะอาดโดยปิดกวาดถนน ฉีดน้ำทำความสะอาด ถนนสายหลัก สายรอง เป็นประจำสม่ำเสมอ

4.2 งานด้านการศึกษา ควรพัฒนาและส่งเสริมให้ประชาชนที่ไม่รู้หนังสือได้มีโอกาสเรียนรู้

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางเกี่ยวกับเรื่องอัตราภาษีและค่าธรรมเนียมของการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ

4.4 งานด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรรณรงค์ใช้สิ่งอื่นทดแทนใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การใช้ใบตองแทนโฟม การใช้ขวดแก้ว