



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอปรางค์ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2563

บทสรุปผู้บริหาร

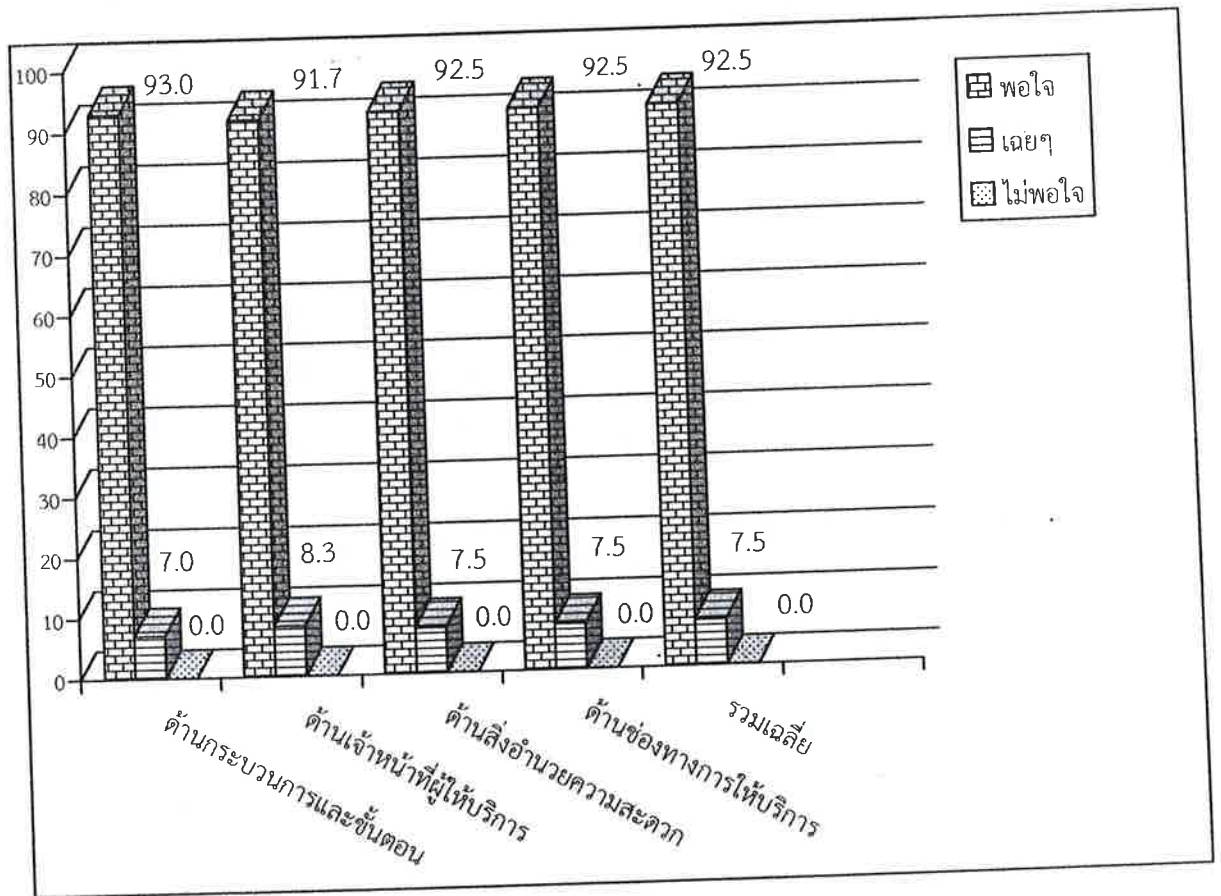
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านการจัดการขยะอันตราย งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านควบคุมโรคระบาด 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 27-28 กรกฎาคม 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อม จาก งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน งานด้านการจัดการขยะอันตราย งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านควบคุมโรคระบาด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 52.8 และเพศชาย ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.7 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 66.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 24.8ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบอาชีพ เกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 18.8 และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.7

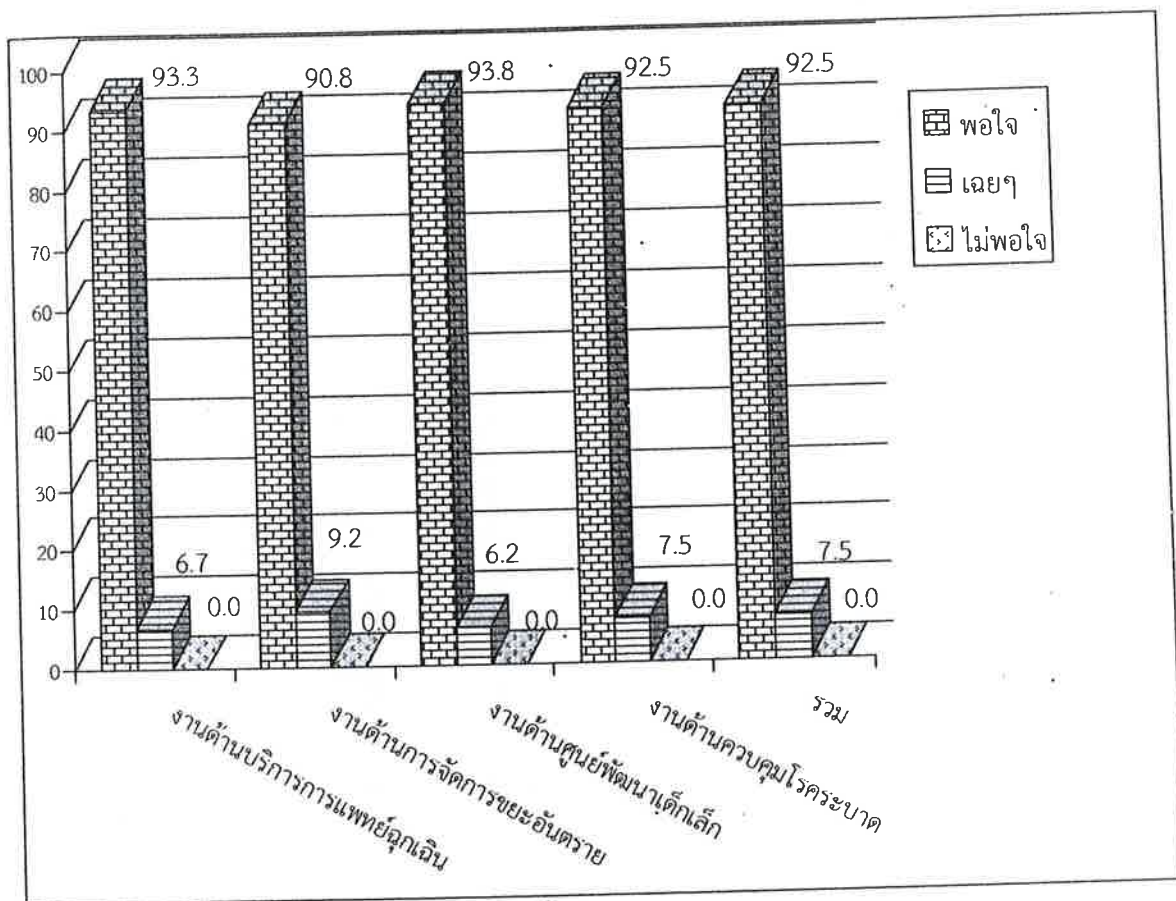
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) งานด้านควบคุมโรคระบาด ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) และงานด้านการจัดการขยะอันตราย ร้อยละ 90.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

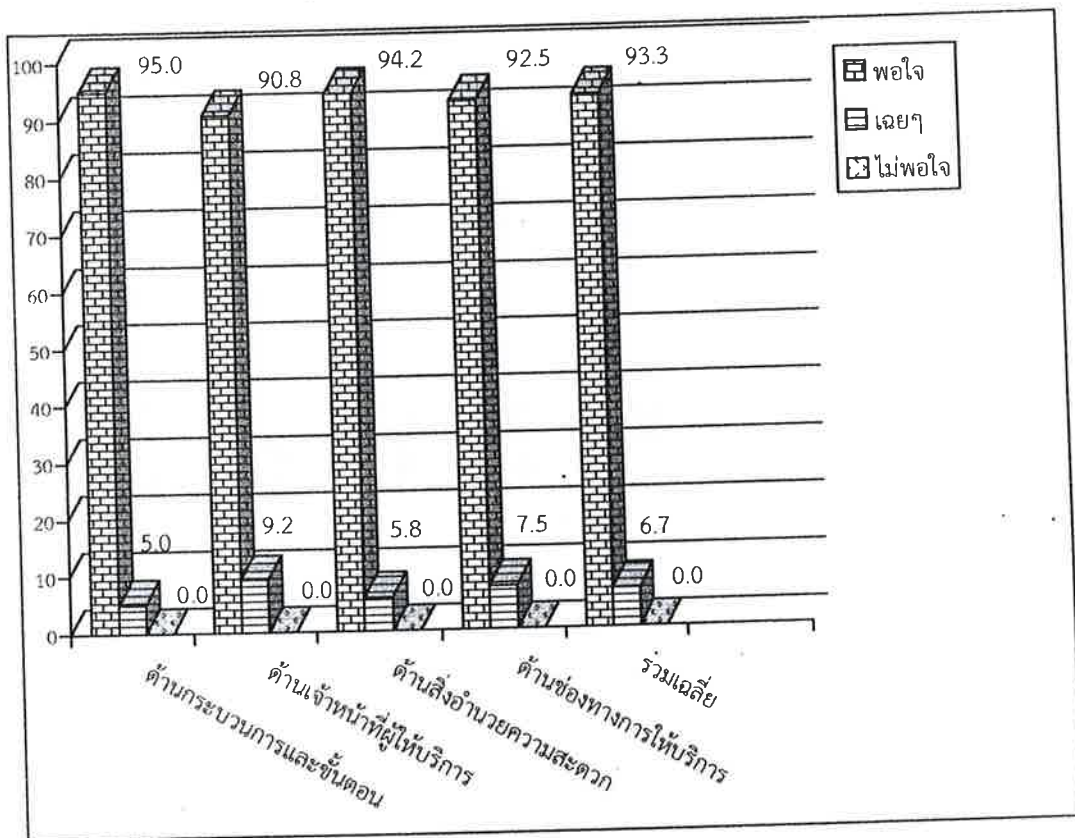


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูมจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

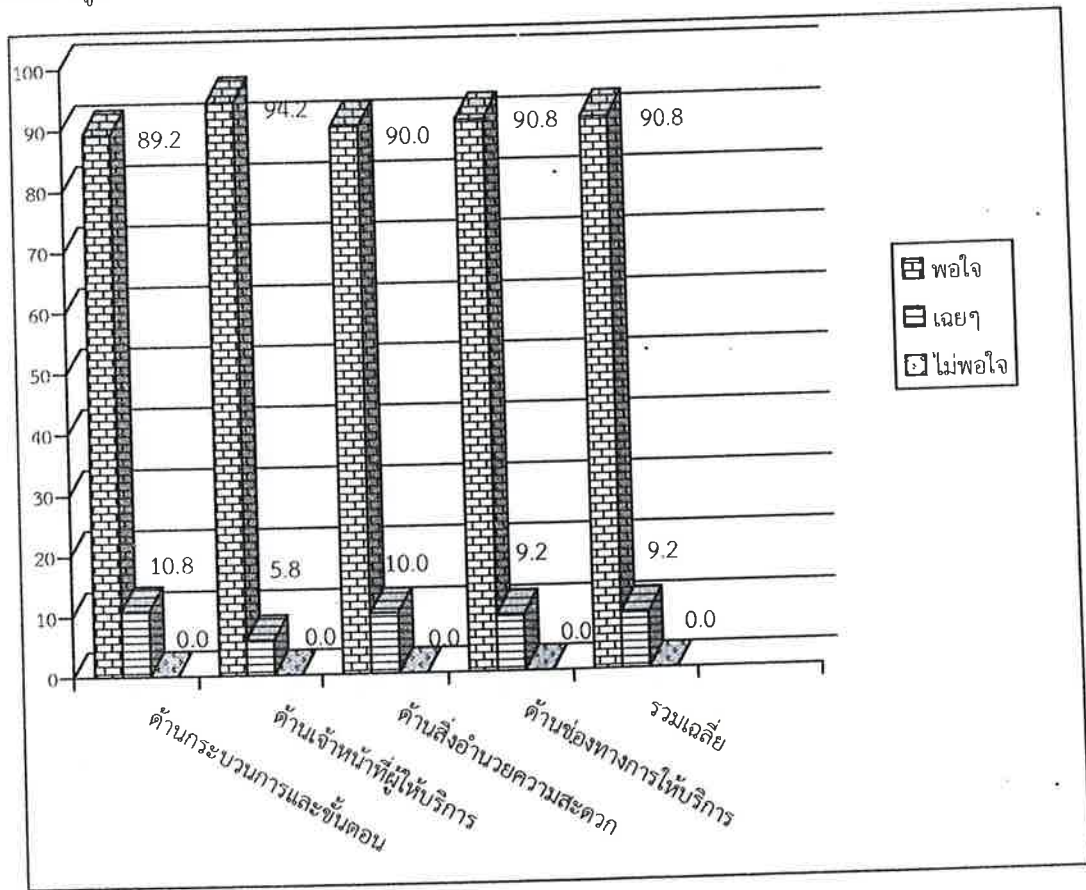
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.2 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 90.8 ตามลำดับดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม
งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

3.2 งานด้านการจัดการขยะอันตราย

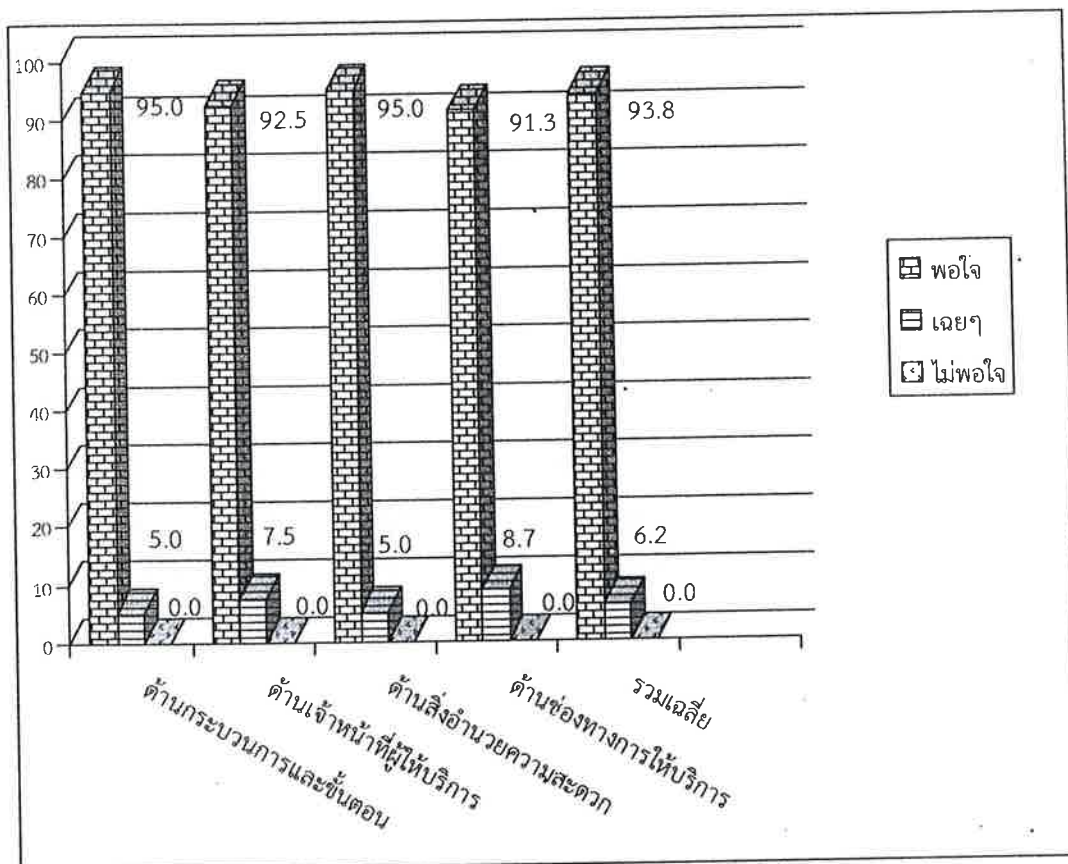
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดการขยะอันตรายขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 90.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ร้อยละ 90.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 89.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมงานด้านการจัดการขยะอันตราย

3.3 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

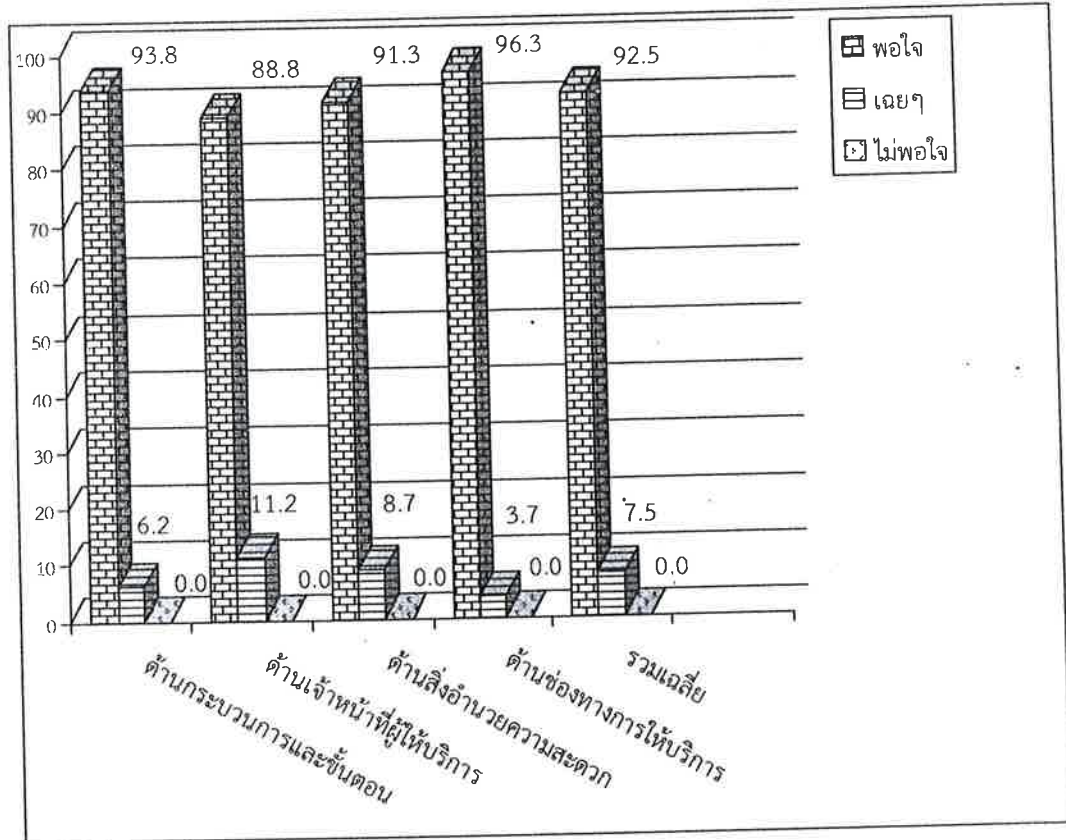
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมคิดเป็น ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.4 งานด้านควบคุมโรคระบาด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านควบคุมโรคระบาด ขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุม คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.8 ตามลำดับ ร้อยละเฉลี่ยดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมงานด้านควบคุมโรคระบาด

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตุม ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

- 4.1 งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ควรมีการซักซ้อมและตรวจสอบอุปกรณ์ อุปกรณ์ และเครื่องมือช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน อย่างสม่ำเสมอ
- 4.2 งานด้านการจัดการขยะอันตราย ควรรณรงค์ให้ความรู้เรื่องการจัดการของเสียที่อันตรายในบ้านเรือน
- 4.3 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับเด็กเล็ก
- 4.4 งานด้านควบคุมโรคระบาด ควรควบคุมโรคระบาดโควิด-19 อย่างเคร่งครัด