# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
## ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม
## อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
https://rdi.nrru.ac.th

# บทสรุปผู้บริหาร

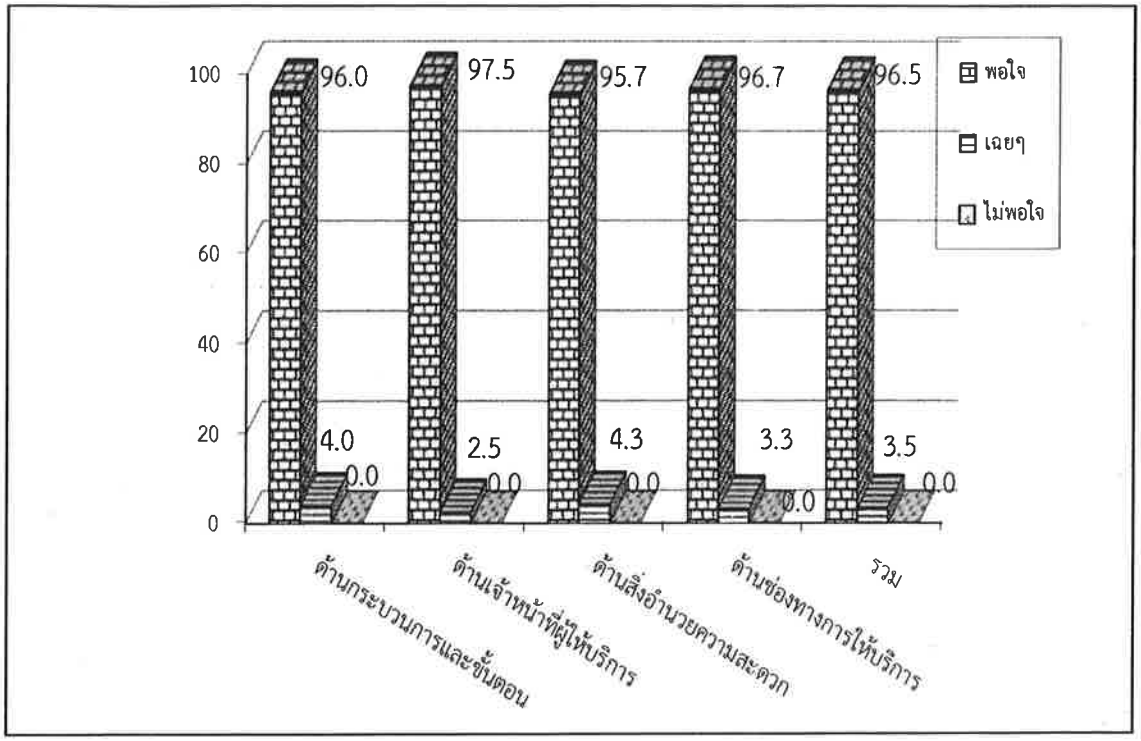
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตูม ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการบริการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานขออนุญาตก่อสร้าง และงานบริหารสถานการณ์โควิด ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม ระหว่างวันที่ 12-13 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม จากงานด้านการบริการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานขออนุญาตก่อสร้าง และงานบริหารสถานการณ์โควิด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.3 และเพศชาย ร้อยละ 44.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 27.8 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.0

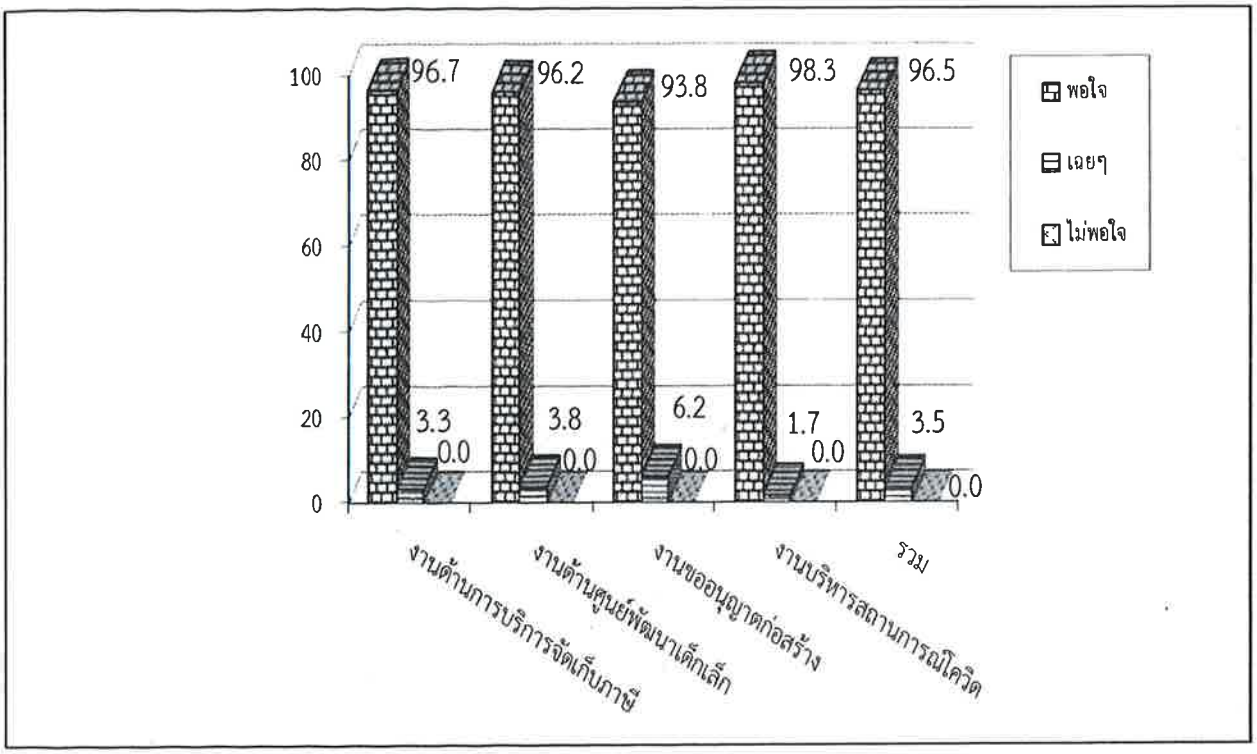
**2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม โดยภาพรวมและรายด้าน**

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 1




แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารสถานการณ์โควิด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการบริการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานขออนุญาตก่อสร้าง ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

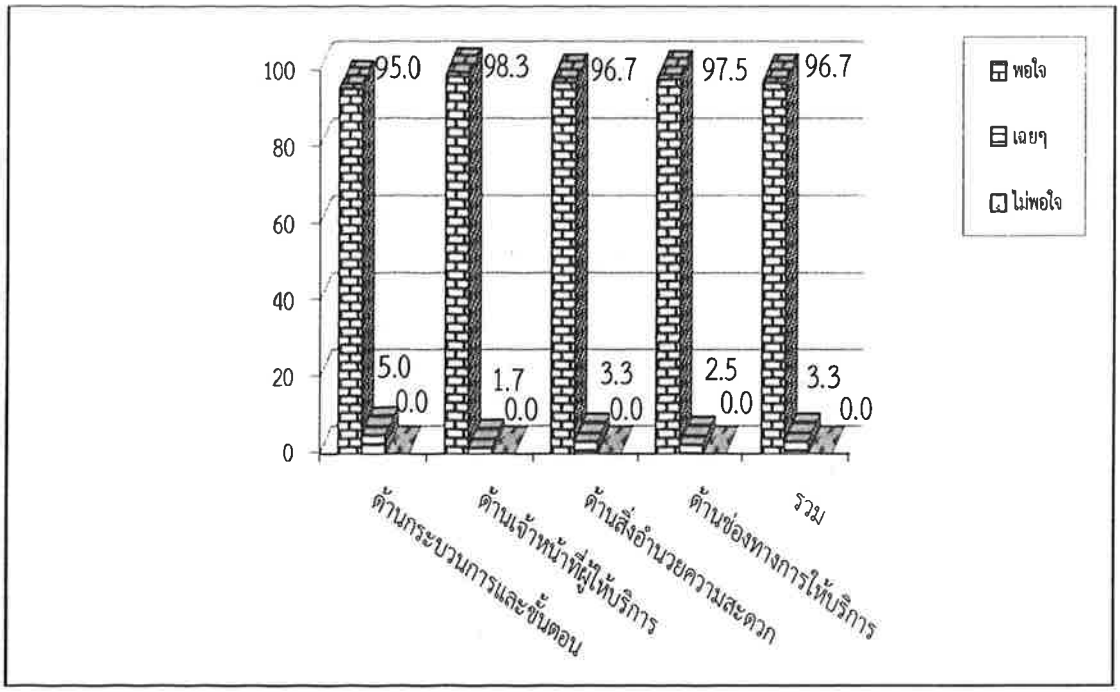



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม **จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

**3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

**3.1 งานด้านการบริการจัดเก็บภาษี**

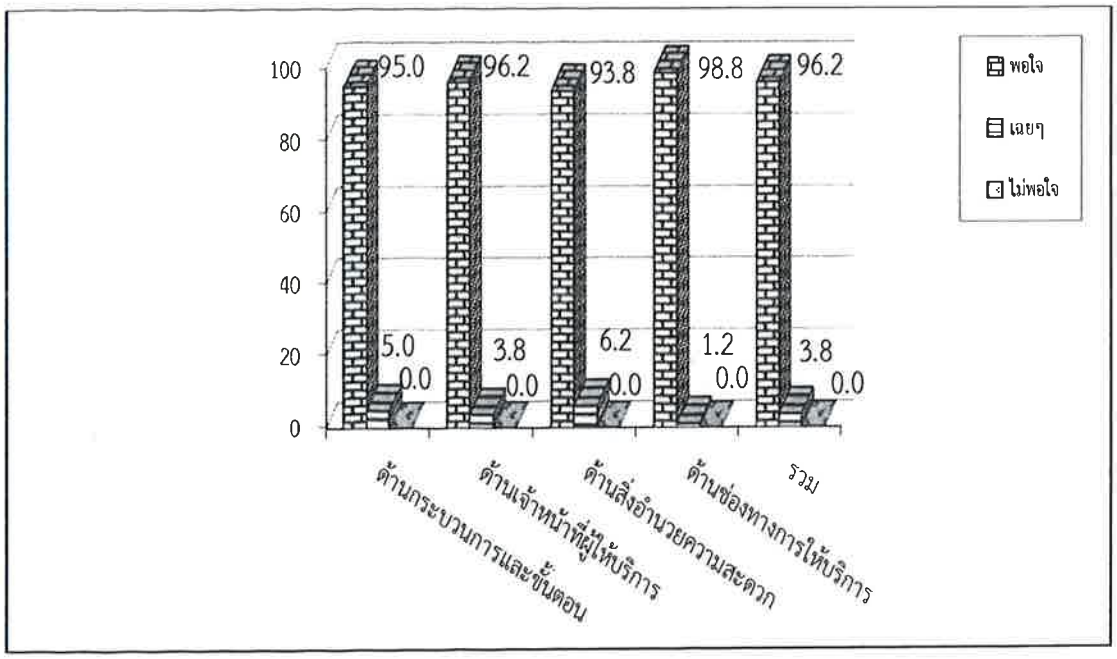
3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการบริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3




แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม **งานด้านการบริการจัดเก็บภาษี**

**3.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก**

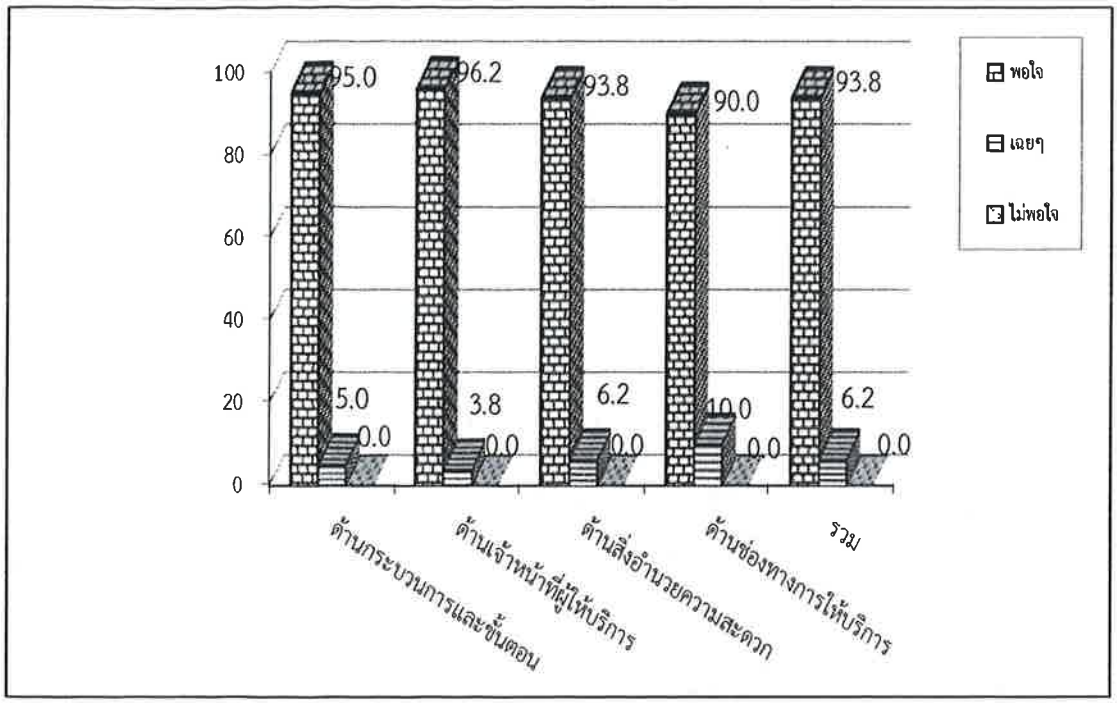
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4




แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม **งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก**

### 3.3 งานขออนุญาตก่อสร้าง

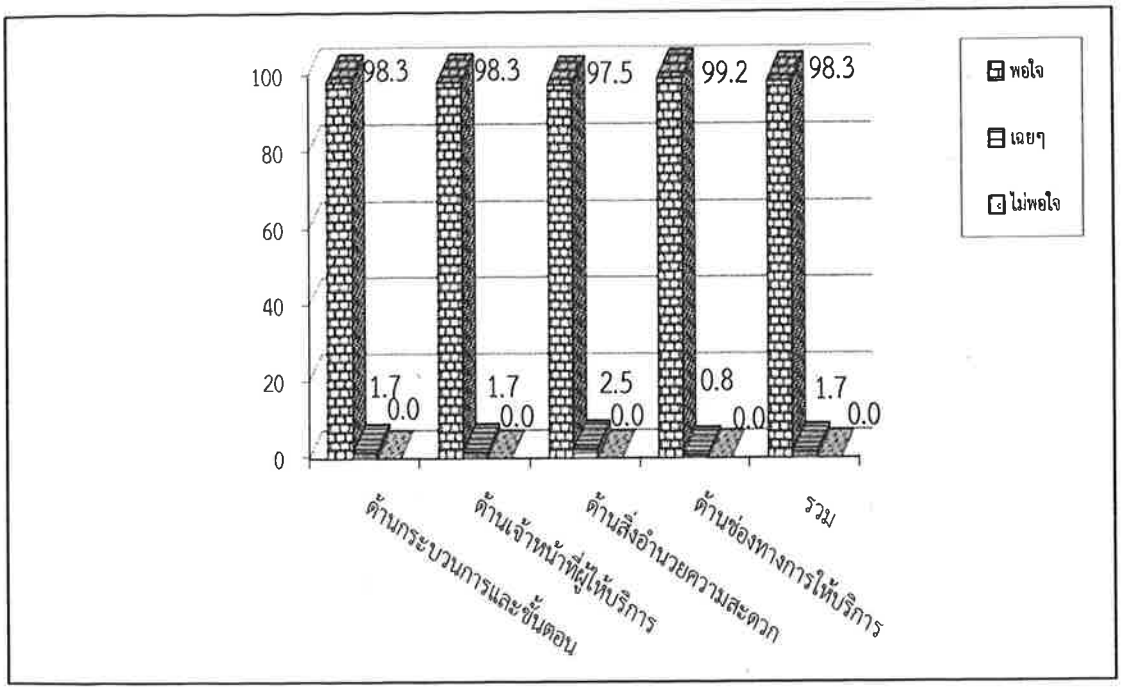
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานขออนุญาตก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม พบว่า ระชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5




แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม **งานขออนุญาตก่อสร้าง**

### 3.4 งานบริหารสถานการณ์โควิด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานบริหารสถานการณ์โควิด ขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6




แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูม **งานบริหารสถานการณ์โควิด**

**4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตูม ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านการบริการจัดเก็บภาษี หน่วยงานควรมีการแจ้งข่าวสารหรือสรุปข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเงินภาษีที่เก็บไป นำไปใช้ประโยชน์ด้านใดในชุมชน

4.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรเพิ่มบุคลากรในการดูแลเด็ก เพื่อให้ดูแลได้ทั่วถึง และมีการส่งเสริมด้านโภชนาการอาหารกลางวันแก่เด็กเล็ก และเพิ่มเติมด้านเทคโนโลยี เช่น มีกล้องวงจรปิด เพื่อให้ผู้ปกครองได้อุ่นใจ เป็นต้น

4.3 งานด้านขออนุญาตก่อสร้าง ควรปรับปรุงหรือลดขั้นตอนในการขออนุญาตในบางขั้นตอนเพื่อความรวดเร็วในการที่ผู้ขอจะต้องดำเนินงานต่อ

4.4 งานบริหารสถานการณ์โควิด ควรมีการติดตามสถานการณ์ปัจจุบันหลังสถานการณ์โควิด-19 เรื่องการดูแลสุขภาพภายหลังติดเชื้อหรือหลังการรับวัคซีน หน่วยงานสำรวจผู้ที่ยังไม่มีวัคซีน เข็มกระตุ้น มีหน่วยบริการฉีดในชุมชน