รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2564

บทสรุปผู้บริหาร

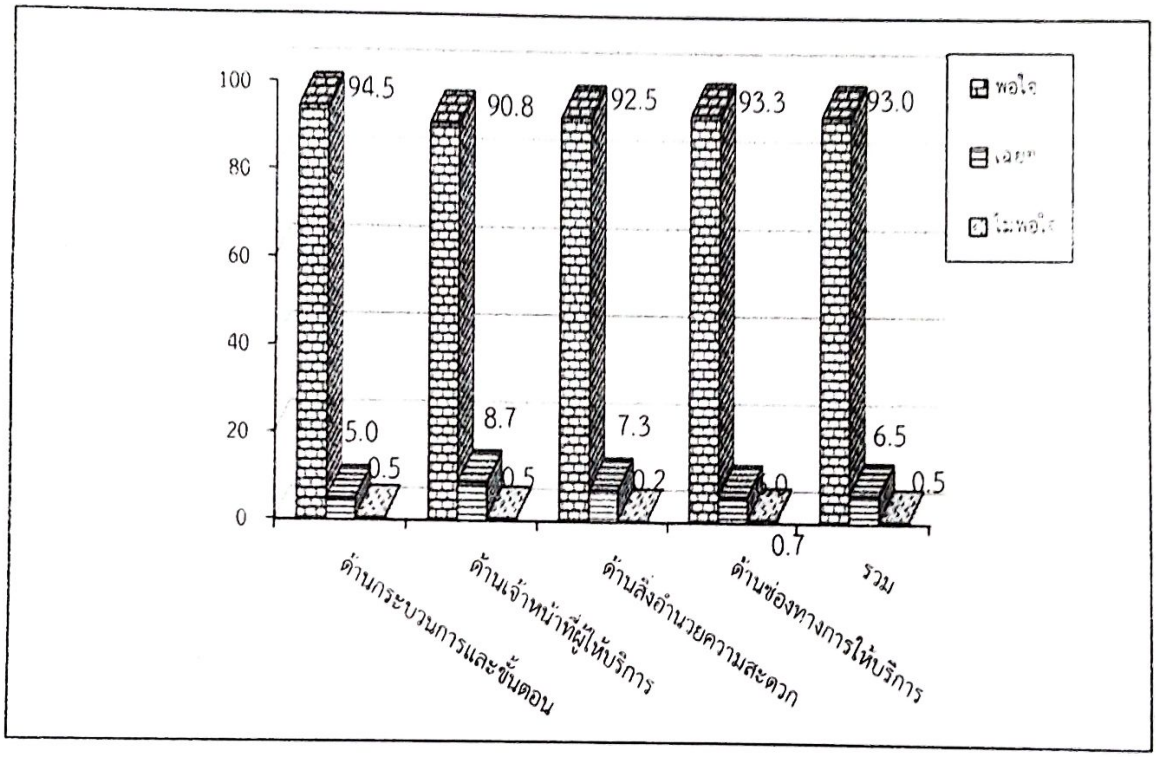
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านบริการสาธารณะ งานไฟฟ้า ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 383 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก ระหว่างวันที่ 6-7 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุกจากงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านบริการสาธารณะ งานไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.5 และเพศชาย ร้อยละ 48.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา คือ 31 – 45 ปี ร้อยละ 36.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.5 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.3

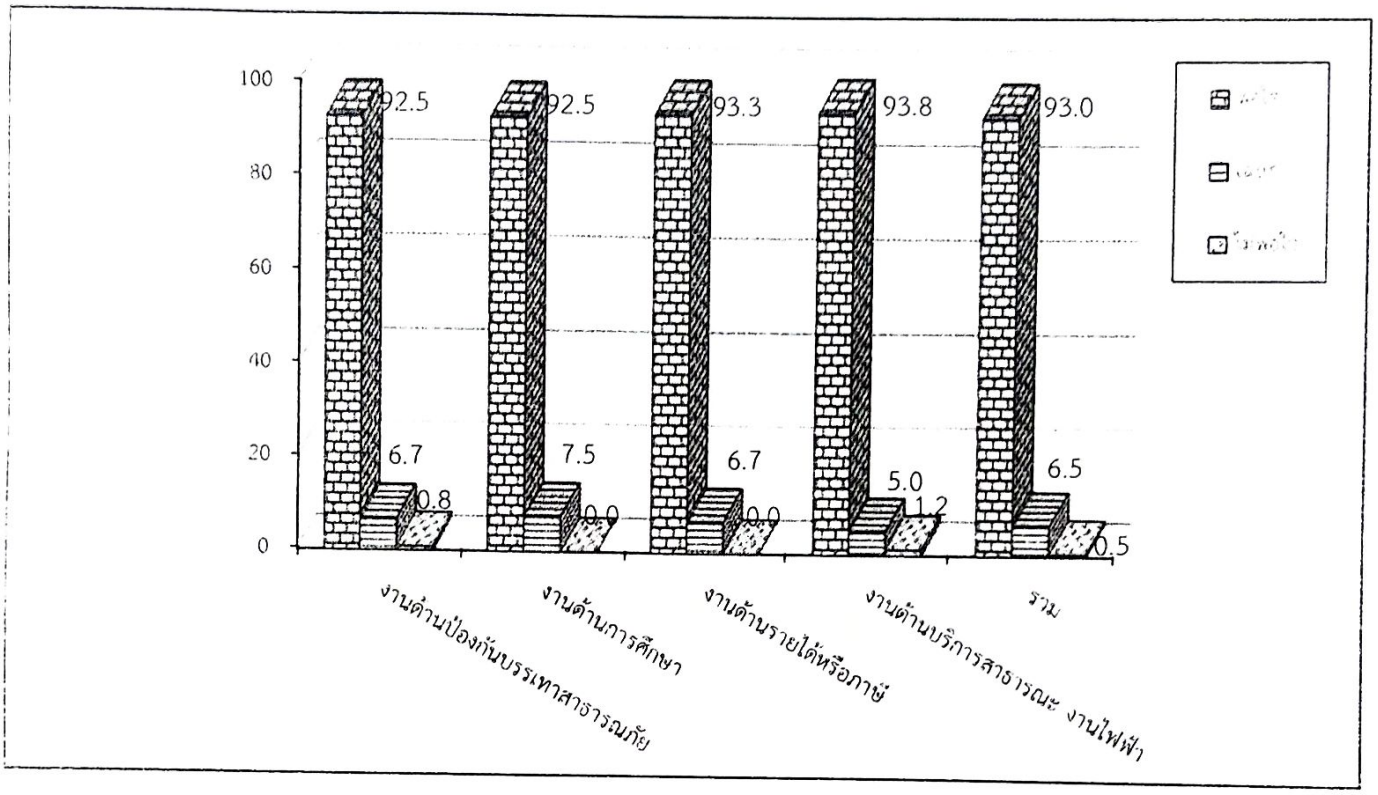
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 93.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก **โดยภาพรวมและรายด้าน**

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณะ งานไฟฟ้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

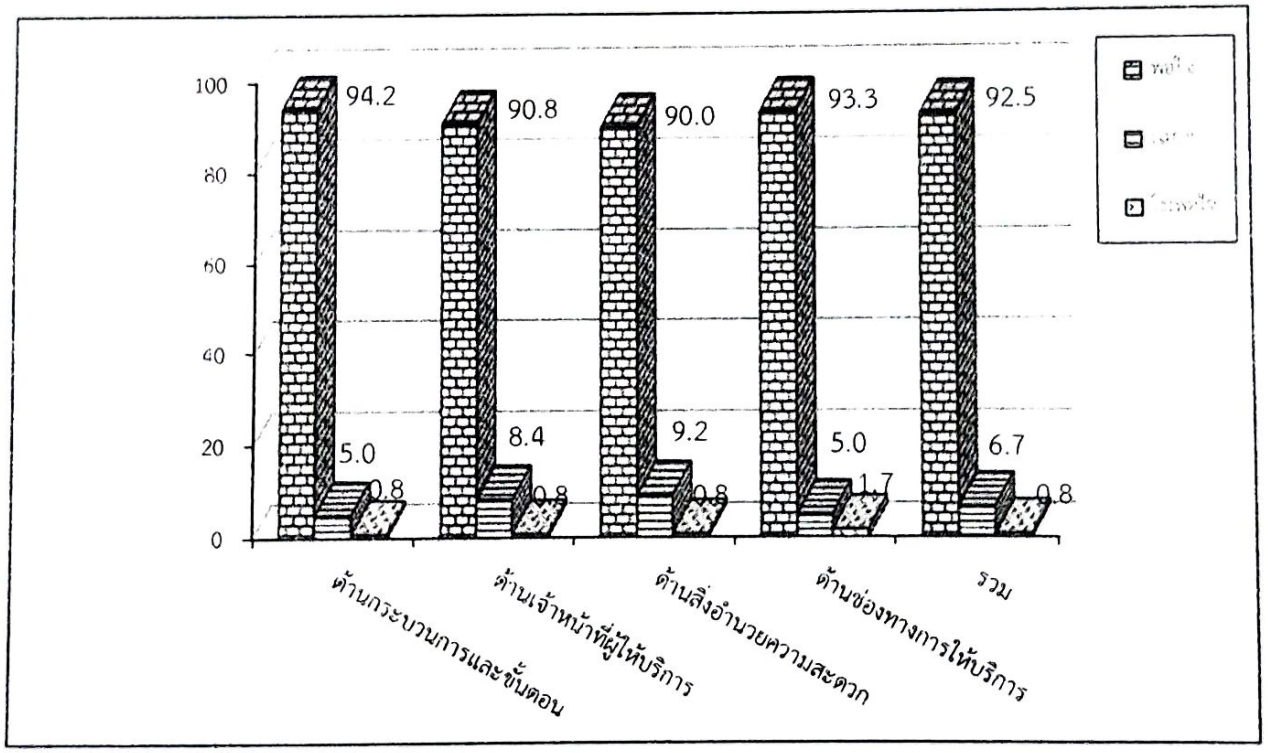


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก **จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

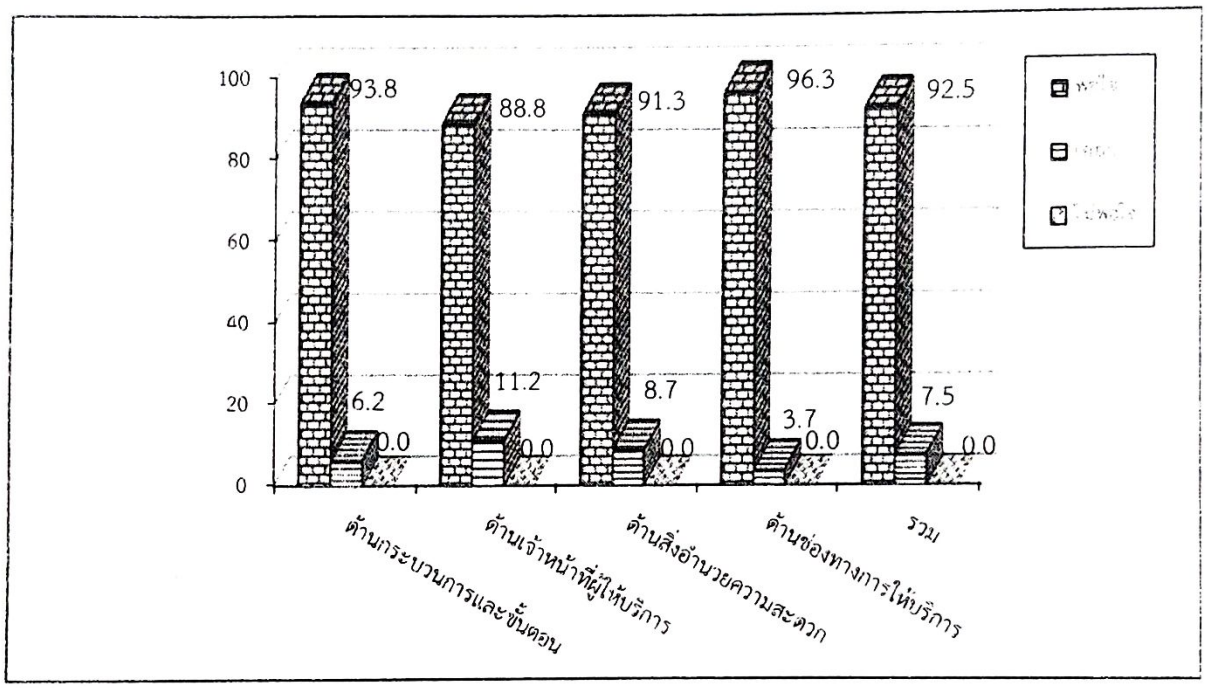
3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก **งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

3.2 งานด้านการศึกษา

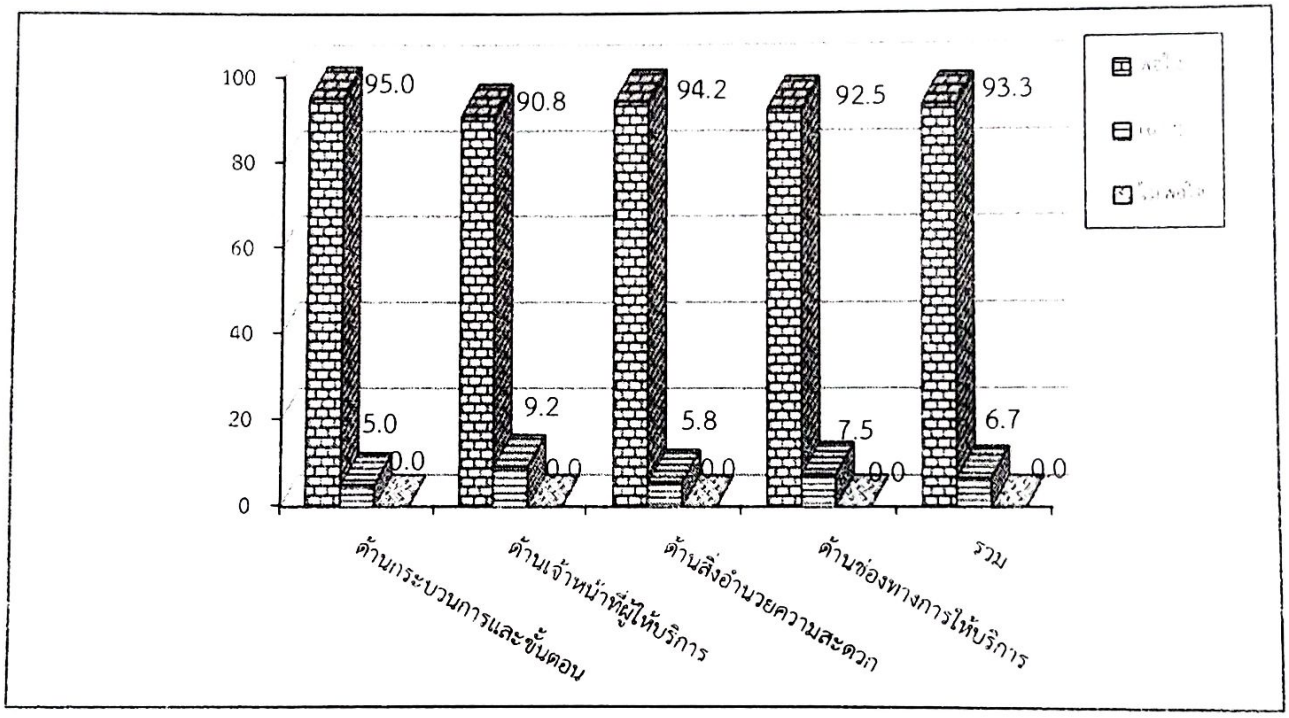
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก คิดเป็น ร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนร้อยละ 93.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก **งานด้านการศึกษา**

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

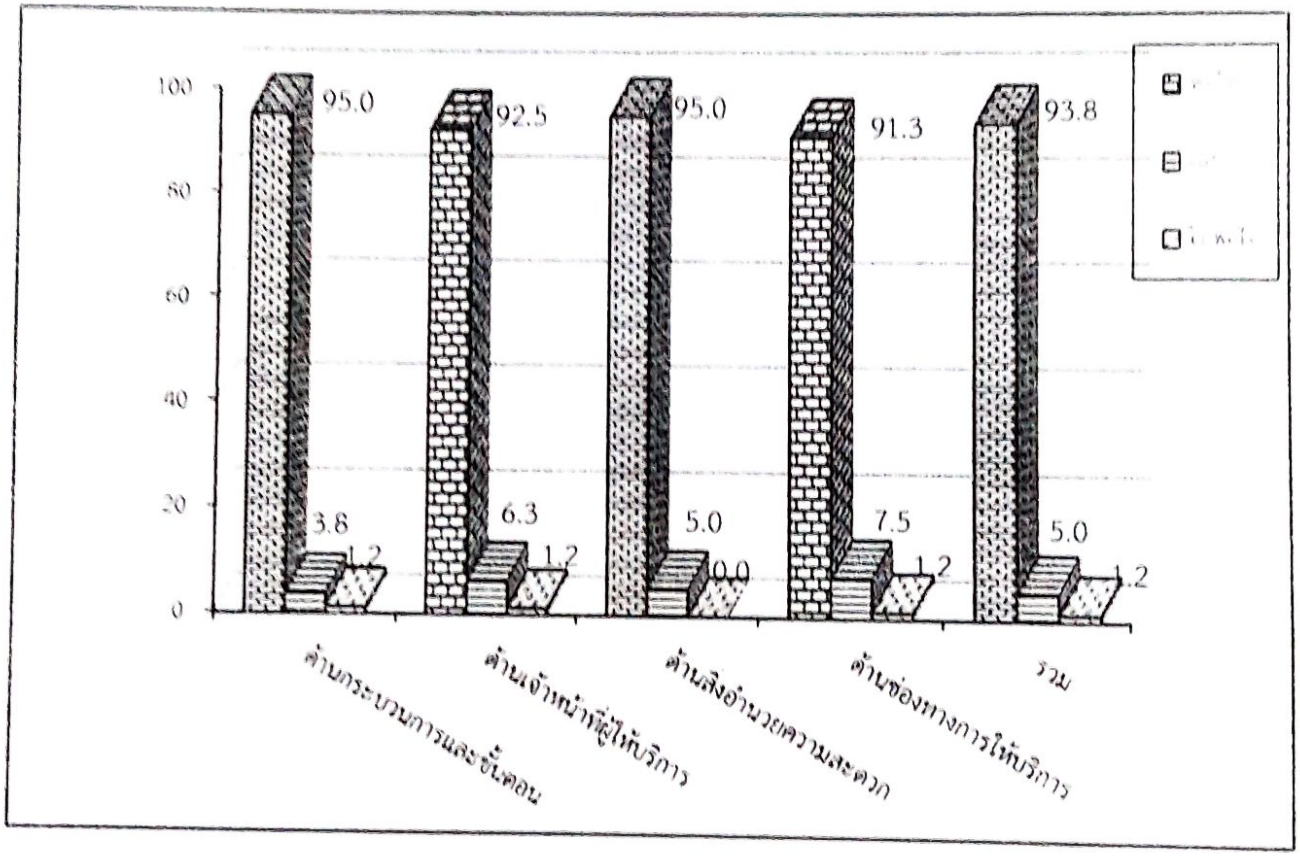
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.2 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก **งานด้านรายได้หรือภาษี**

3.4 งานด้านบริการสาธารณะ งานไฟฟ้า

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการสาธารณะ งานไฟฟ้า ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก **งานด้านบริการสาธารณะ งานไฟฟ้า**

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสีสุก ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรให้ความรู้ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามสถานที่ต่างๆ

4.2 งานด้านการศึกษา ควรสนับสนุนส่งเสริมการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงานและการป้องกันโควิด19 ในโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางเกี่ยวกับเรื่องอัตราภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมต่างๆ

4.4 งานด้านบริการสาธารณะ งานไฟฟ้า ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น