



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

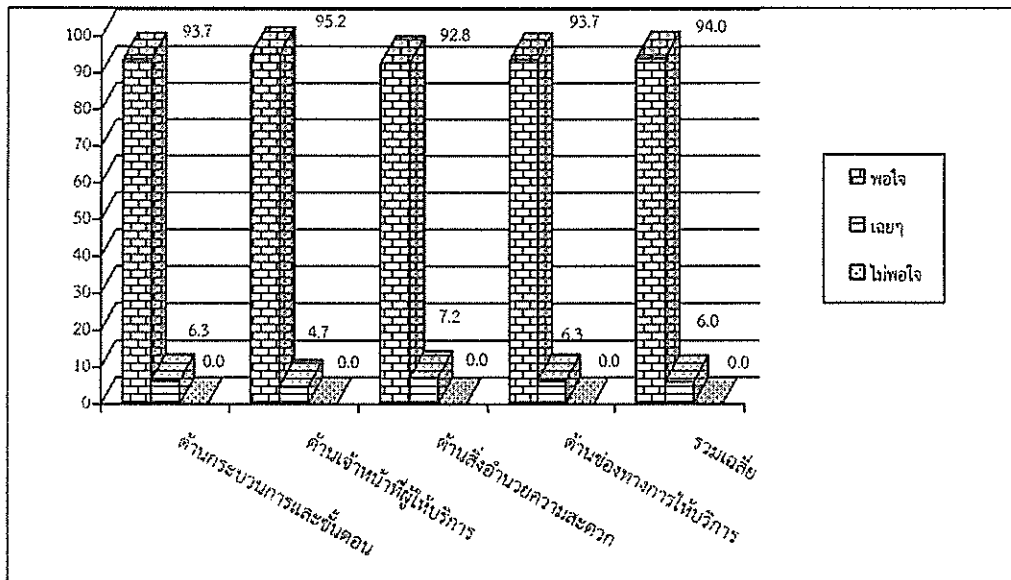
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จาก 12 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด ระหว่างวันที่ 5-6 กันยายน พ.ศ. 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 41.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 80.5 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 9.5 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 22.7

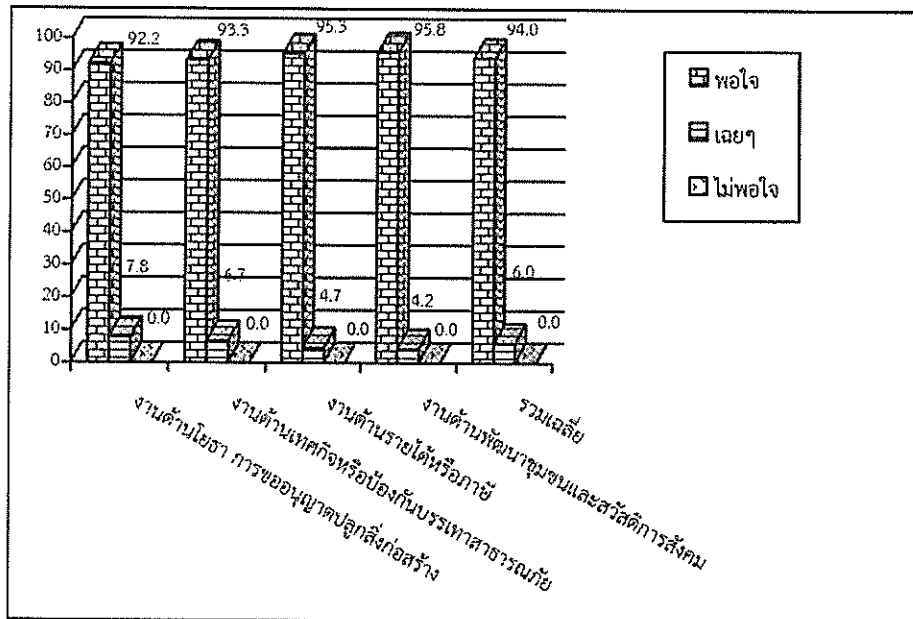
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.2 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการพัฒนาพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.3 (10 คะแนน) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

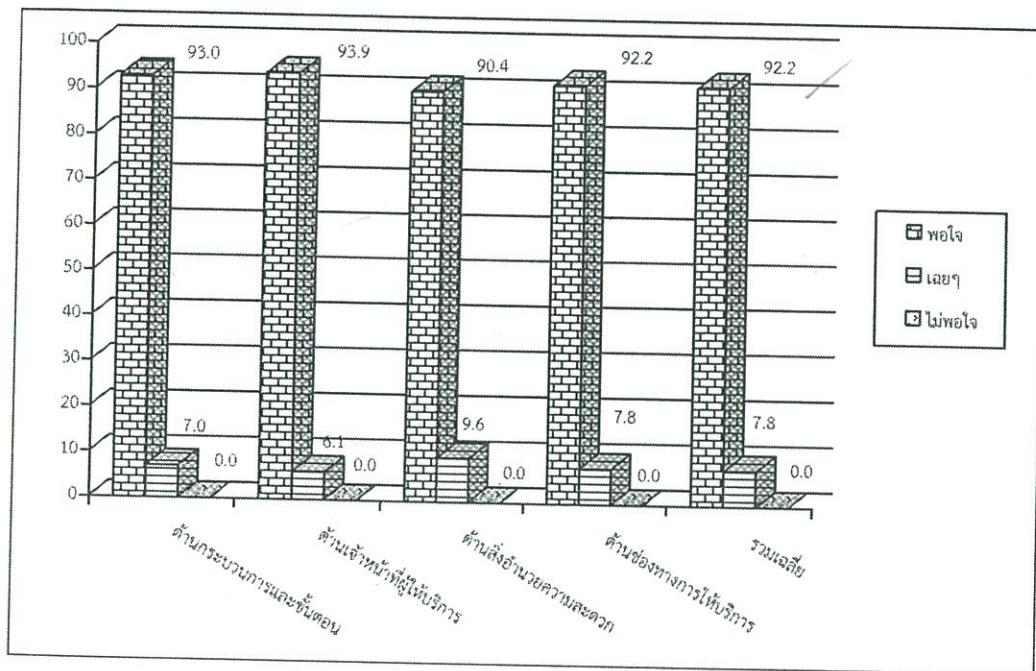


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

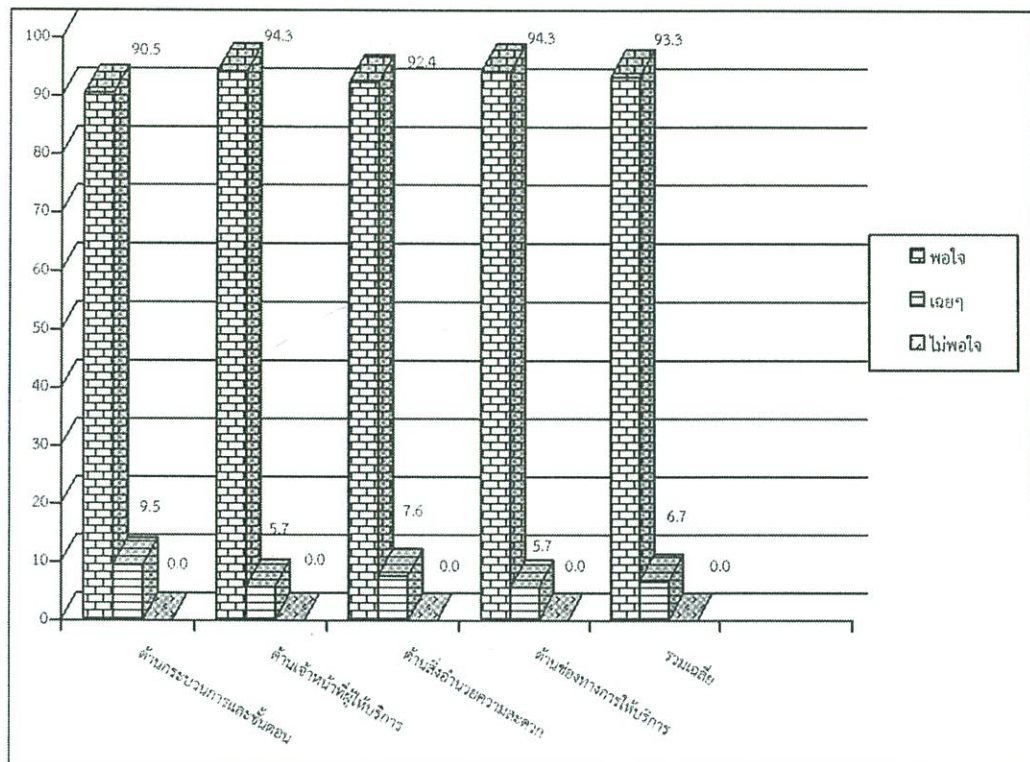
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.9 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 93.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

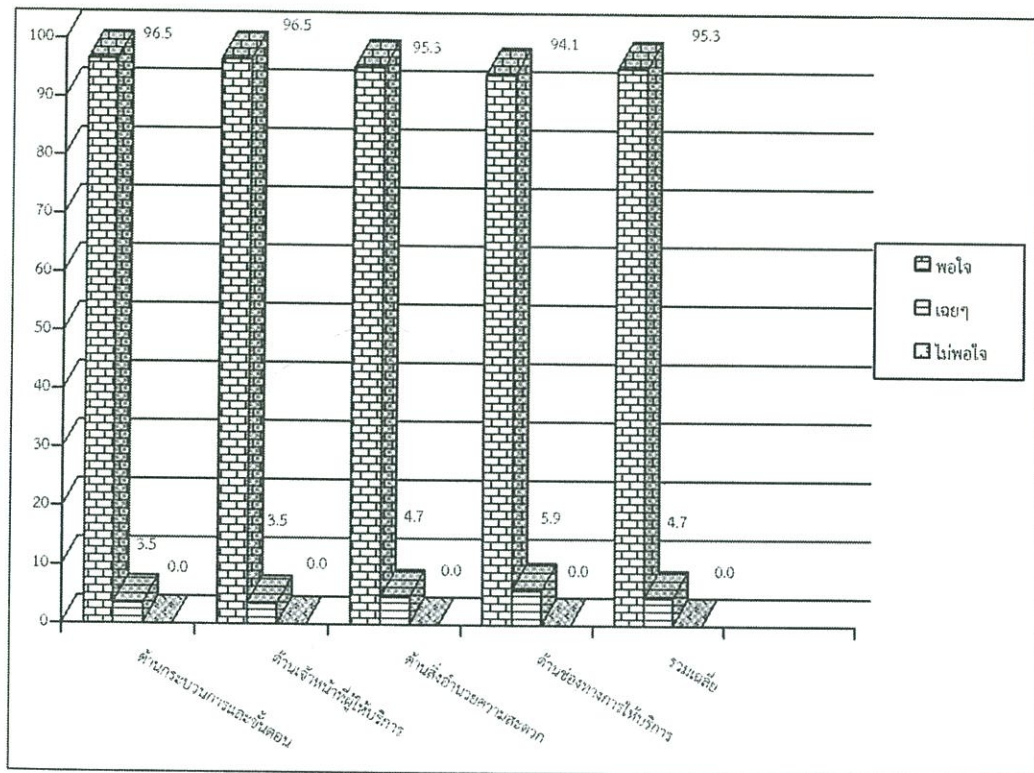
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านเทคนิคหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวนเท่ากับ 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

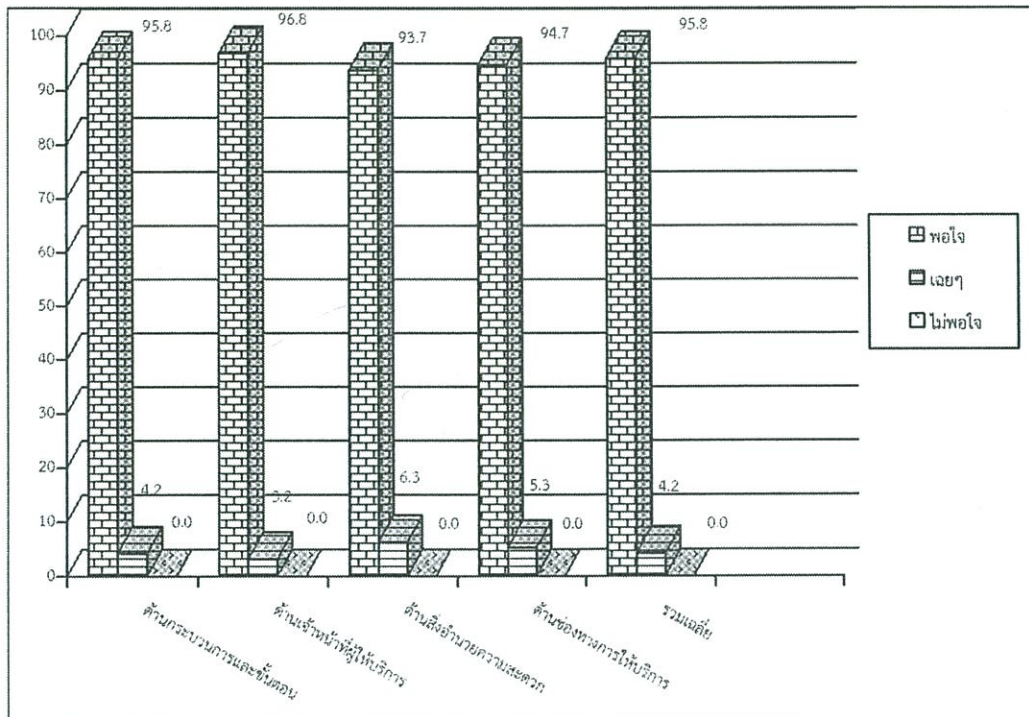
โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซอด งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ ร้อยละเอ็ดดั่งแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูซอด งานด้านรายได้หรือภาษี

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ ร้อยละเอียงดั่งแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูขาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมถนนขรุขระ เป็นหลุมเป็นบ่อ ชำรุดเสียหาย ส่งผลให้การสัญจรไปมาของประชาชนเกิดความไม่สะดวกสบาย และอาจเกิดอันตรายได้
2. ถนนบางเส้นทางยังไม่มีไฟฟ้าส่องสว่าง ควรจัดสรรงบประมาณติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ภายในหมู่บ้านให้ครบทุกเส้นทางและสามารถให้เดินทางสัญจรในเวลากลางคืนได้อย่างปลอดภัย