



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๒



## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชน กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ จำนวน 400 คน

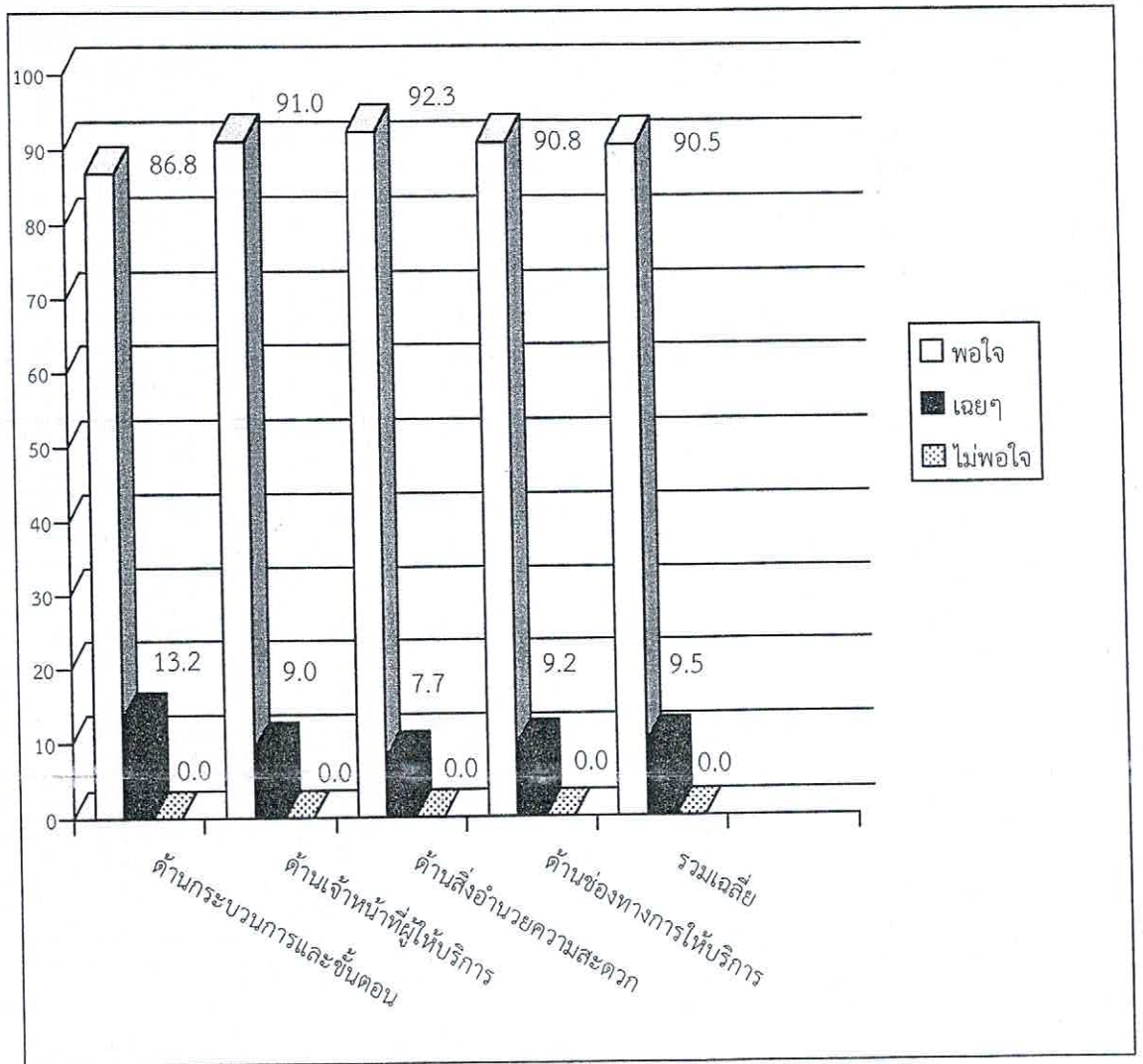
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 6-8 กันยายน 2562 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.5 และเพศชาย ร้อยละ 36.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 37.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 41.3 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.3

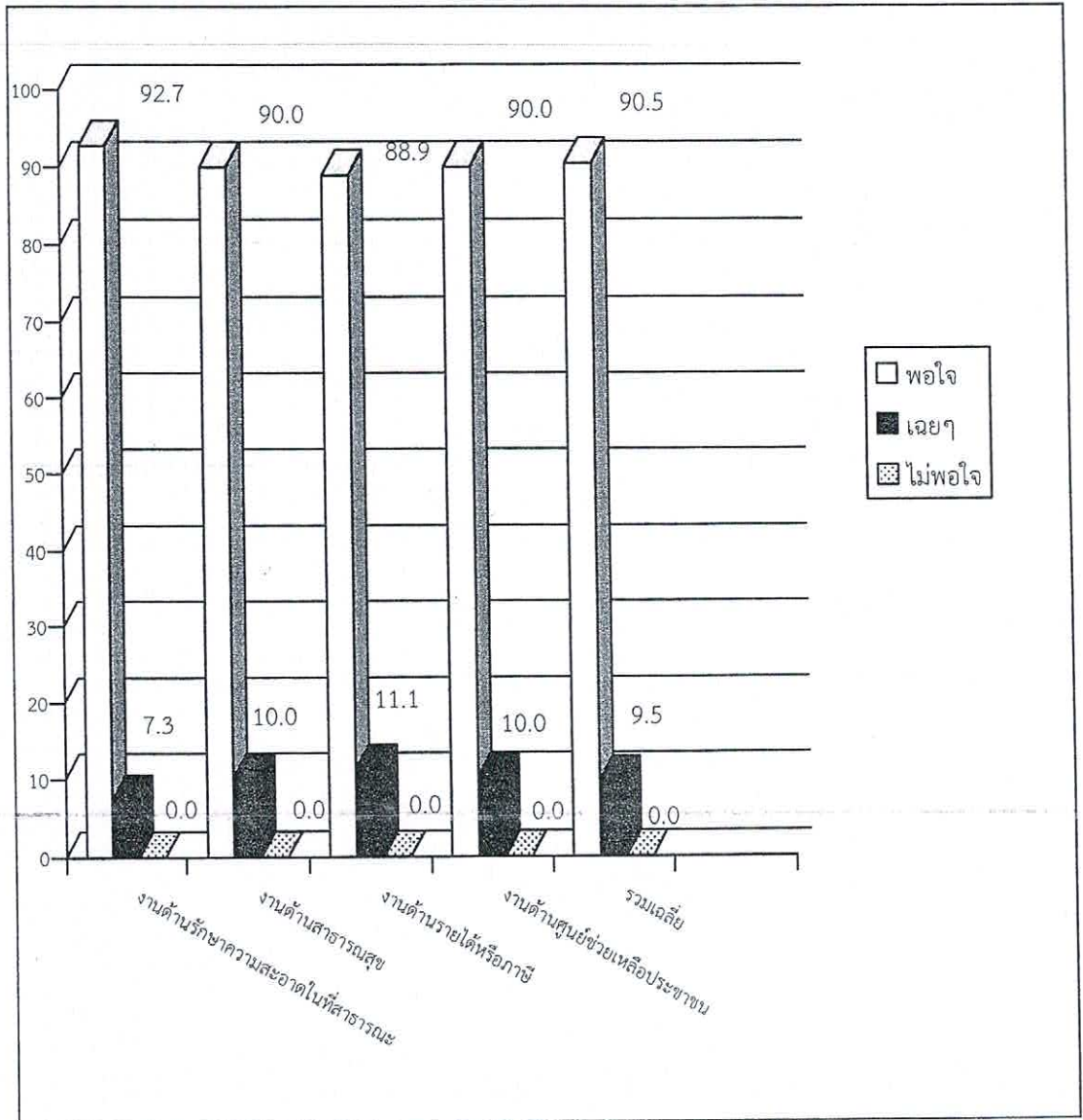
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์  
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 90.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 86.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 (9 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) งานด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 88.9 (8 คะแนน) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2

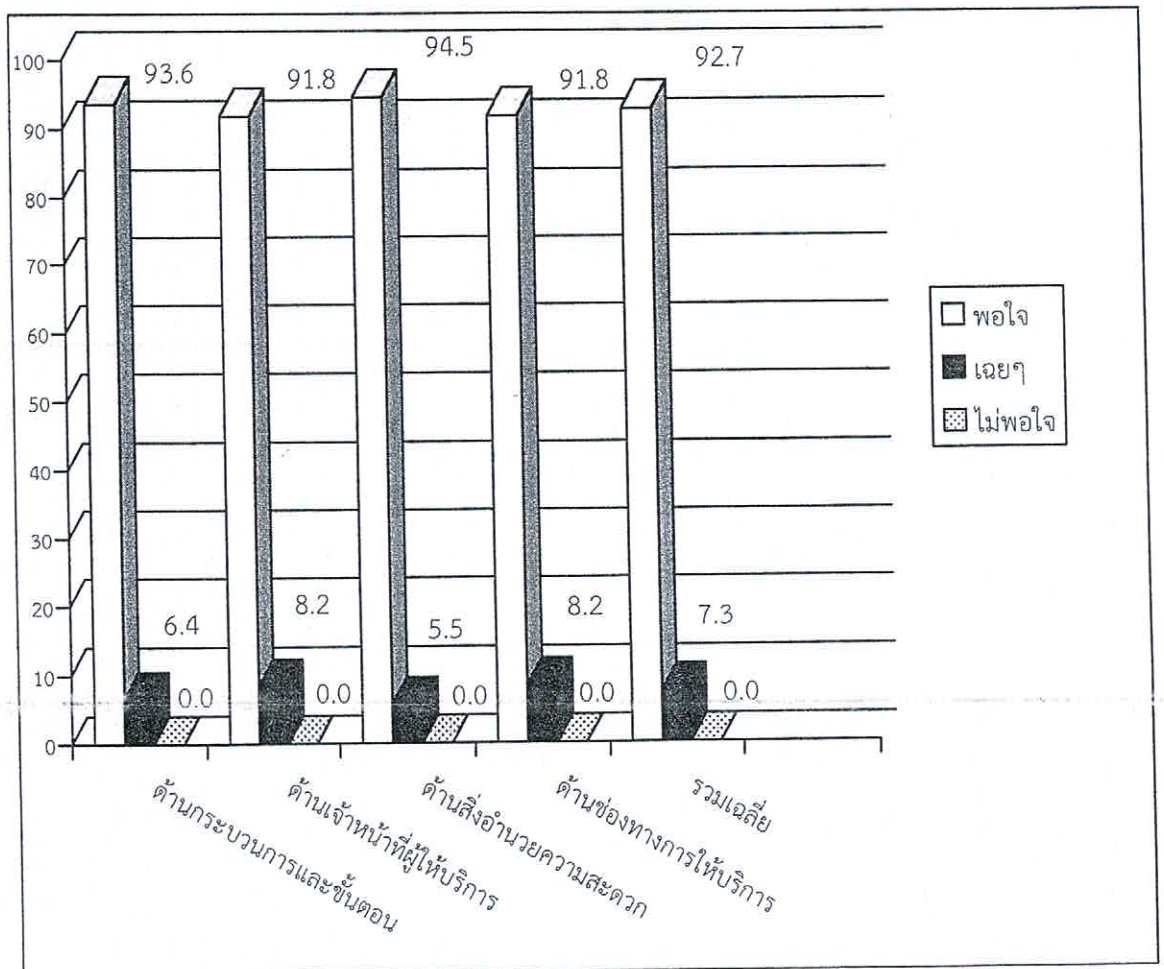


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ขามสมบูรณ์ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์  
จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

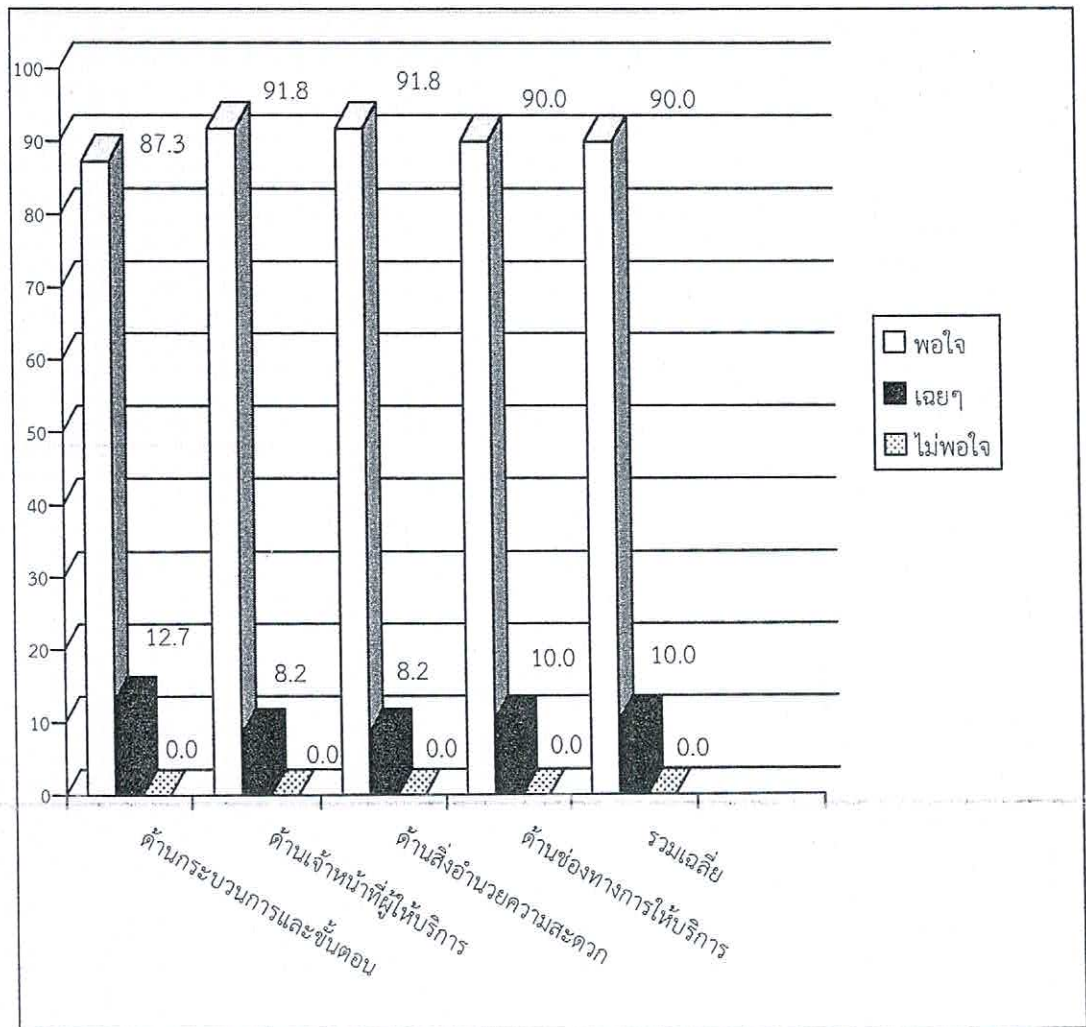
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ร้อยละ 94.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์  
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

### 3.2 งานด้านสาธารณสุข

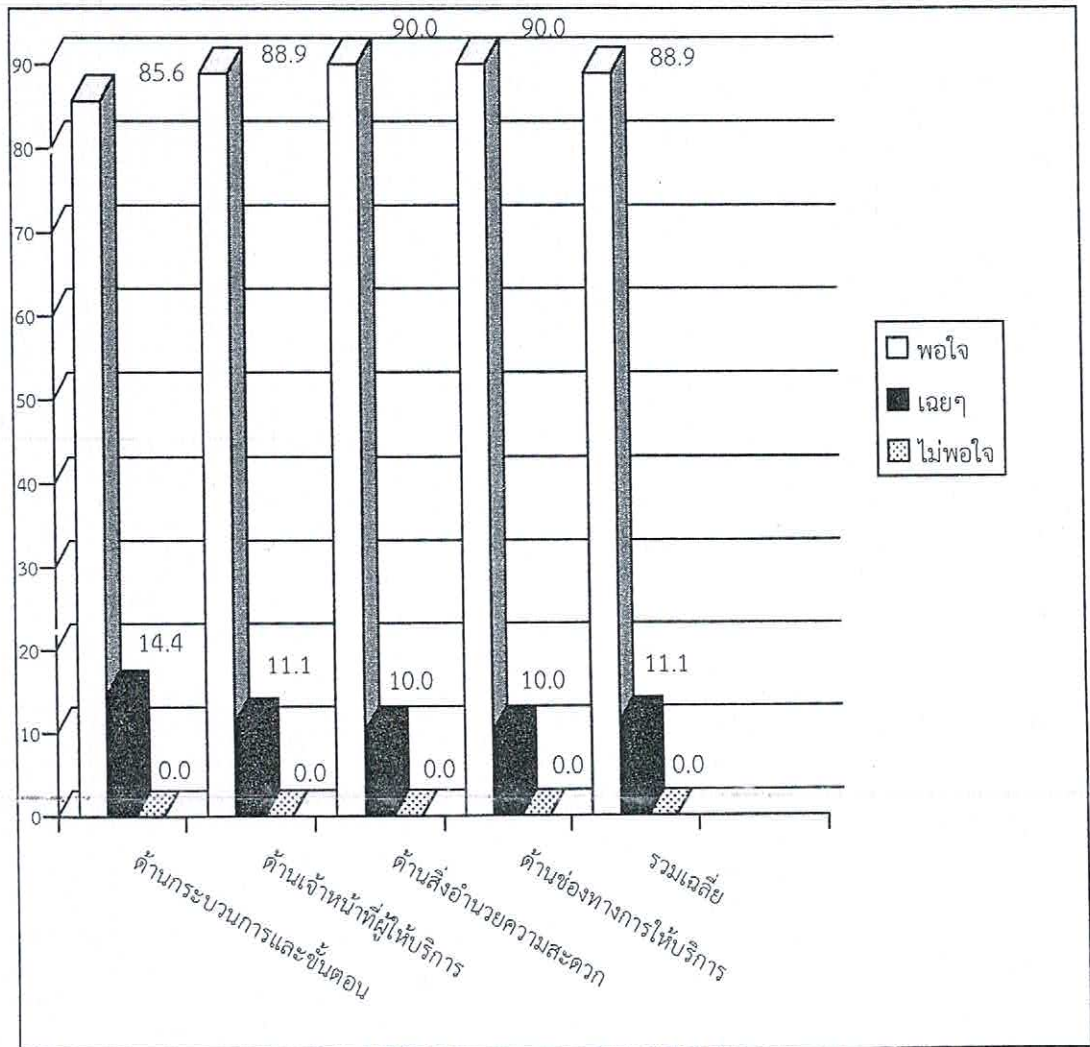
เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 87.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านสาธารณสุข

### 3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

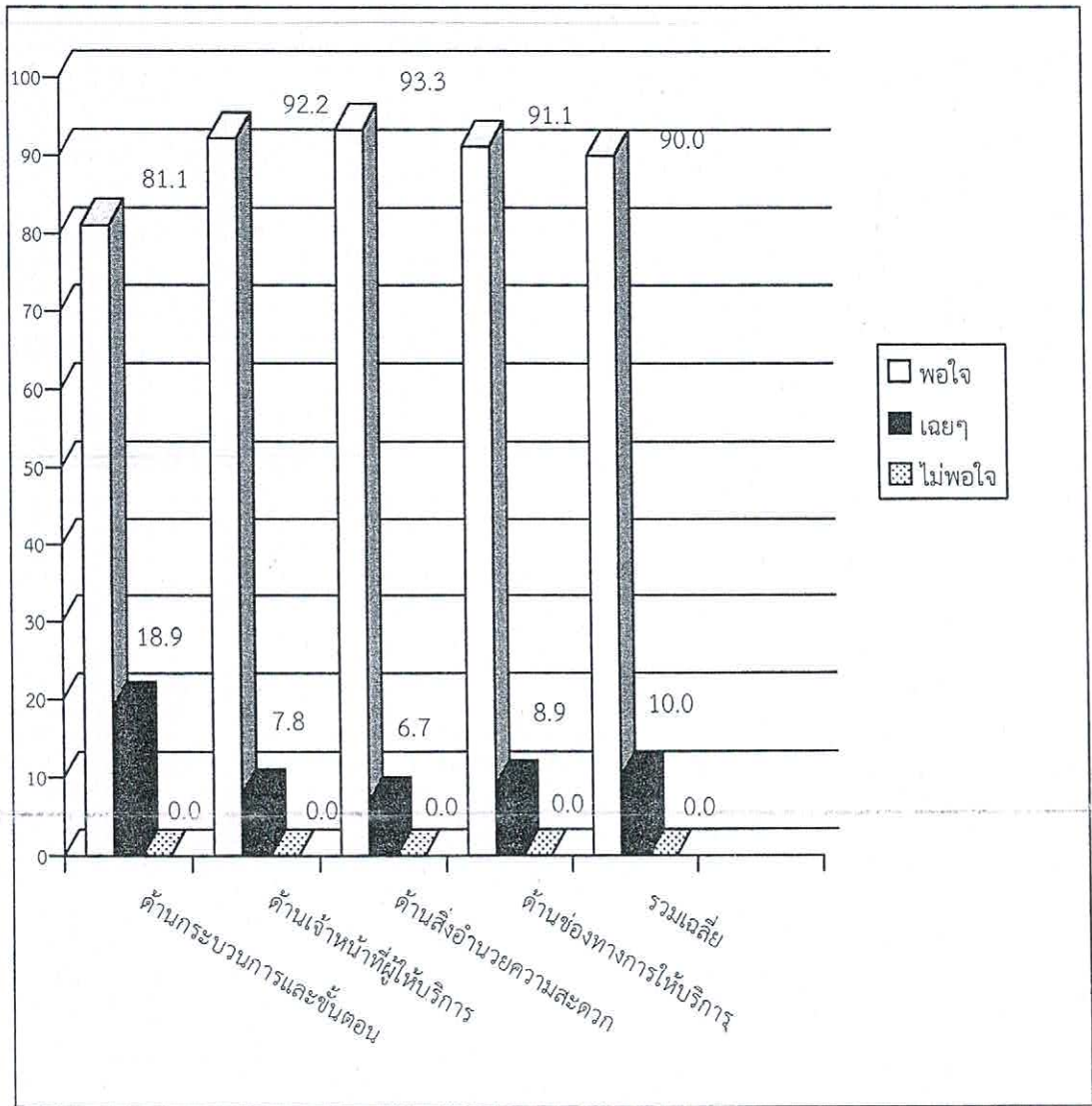
เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 88.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.9 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 85.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3.4 งานด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

เมื่อพิจารณางานด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชนโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 81.1 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ งานด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชน



#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์ ดังนี้

4.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในพื้นที่ในการจัดโครงการเพื่อช่วยกันทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความรับผิดชอบร่วมกันกับประชาชนในพื้นที่

4.2 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานส่งเสริม สุขภาวะให้กับประชาชนในพื้นที่มากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของโภชนาการด้านอาหารในวัยต่าง ๆ รวมถึงด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกายในรูปแบบต่าง ๆ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานให้ความรู้ ในด้านการจ่ายภาษีของประชาชนในพื้นที่ว่ามีประโยชน์อย่างไรต่อการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อกระตุ้นให้คนในพื้นที่จ่ายภาษีมากขึ้น

4.4 งานด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชน พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ที่มีความเข้าใจว่างานด้านศูนย์ช่วยเหลือประชาชนมีภารกิจ หน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างไร รวมถึงประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในงานได้ในลักษณะใดบ้าง