



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2562

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานรับชำระภาษีโรงเรือน ที่ดิน ป้าย และงานการขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

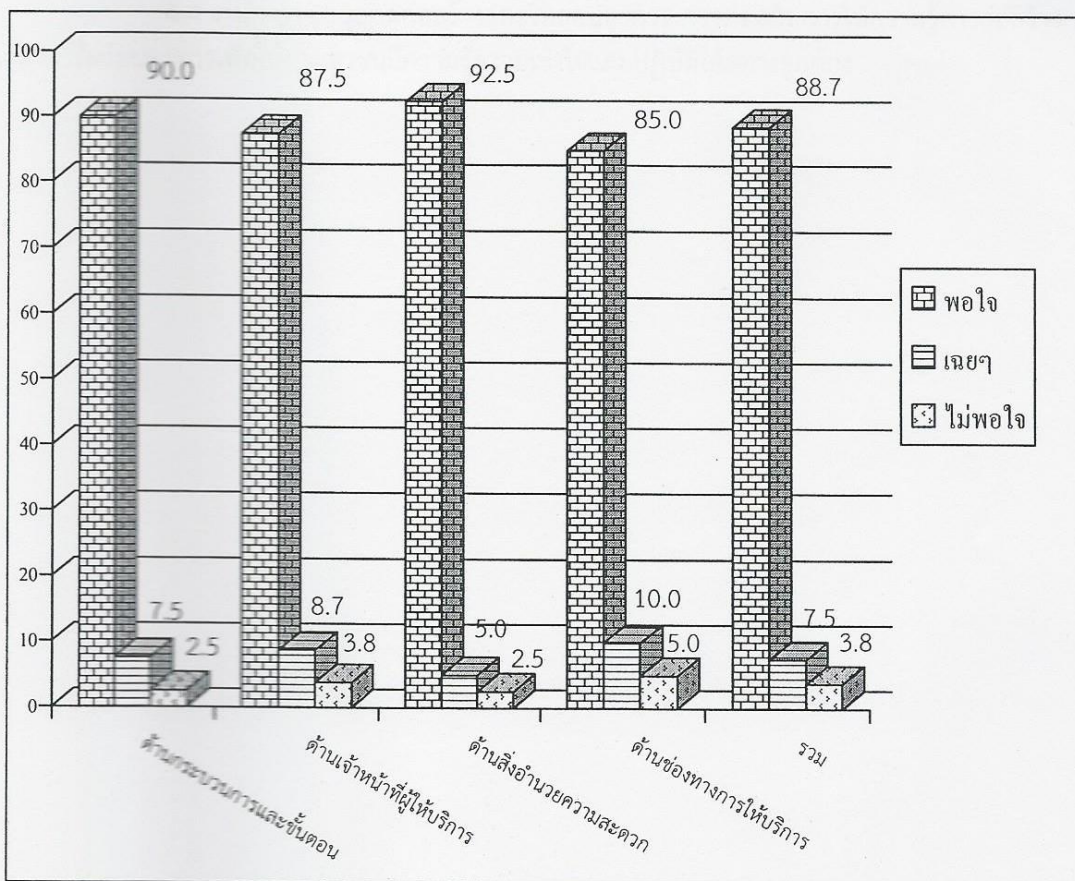
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

- 4.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรแก้ไขปัญหาที่ทิ้งขยะใกล้ชุมชน ส่งกลิ่นเน่าเหม็นเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค และแพร่กระจายสู่ประชาชน
- 4.2 งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ควรมีการให้บริการ สำหรับผู้ที่ไม่ได้ไปรับเบี้ยยังชีพตามวันเวลาที่กำหนดด้วย
- 4.3 งานรับชำระภาษีโรงเรือน ที่ดิน ป้าย มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยดี
- 4.4 งานการขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร ควรส่งเสริมการให้ความรู้การก่อสร้าง และการรื้อถอนอาคารเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

3.4 งานการขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร

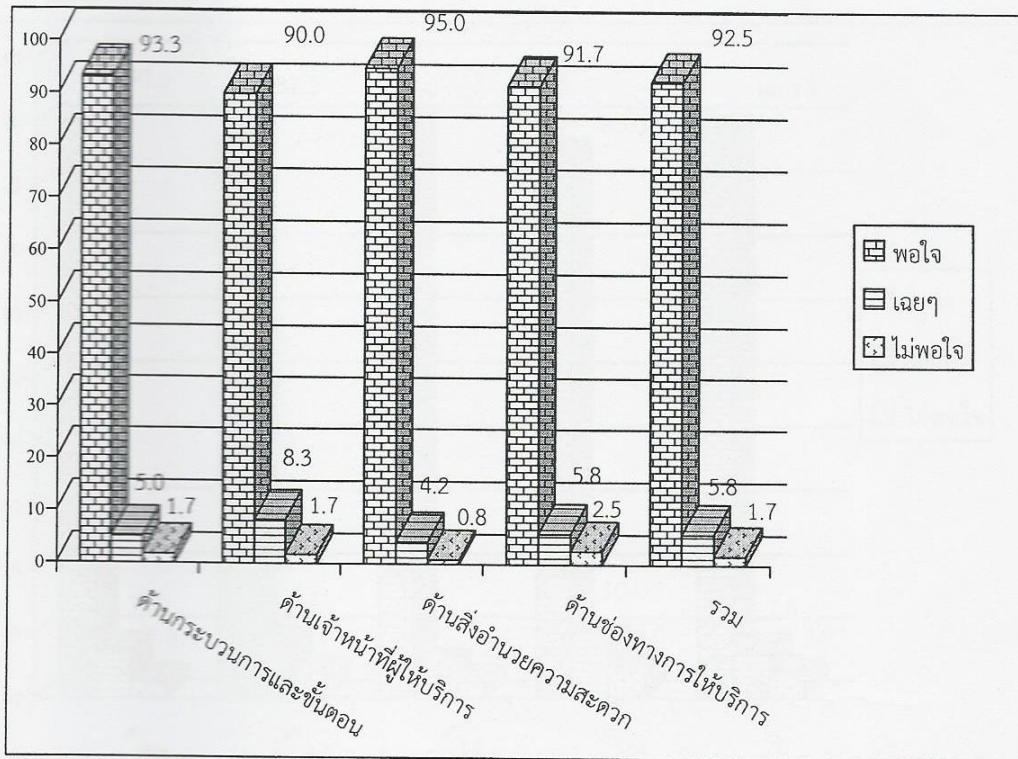
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานการขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร คิดเป็นร้อยละ 88.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 87.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.0 ตามลำดับ ร้อยละเฉลี่ยคั้งแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานการขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร

3.3 งานรับชำระภาษีโรงเรือน ที่ดิน ป้าย

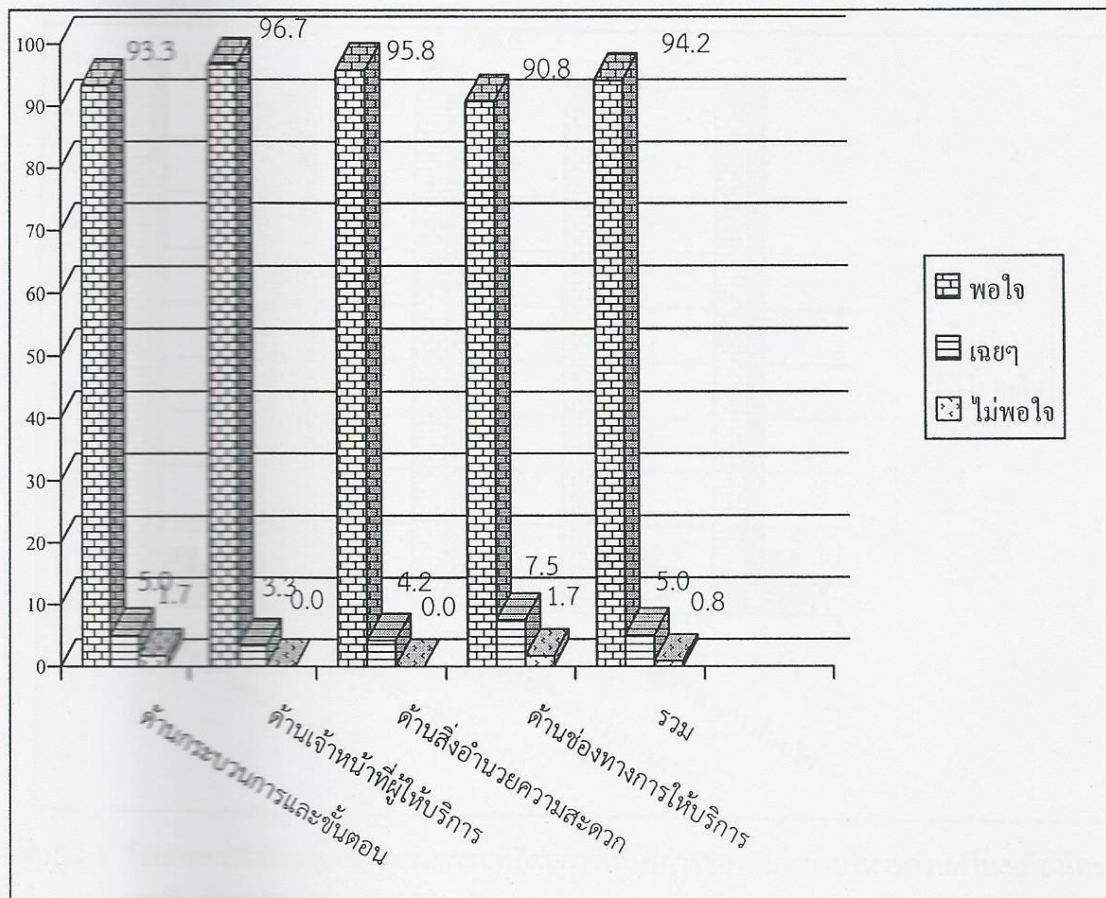
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานรับชำระภาษีโรงเรือน ที่ดิน ป้าย คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานรับชำระภาษีโรงเรือน ที่ดิน ป้าย

3.2 งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4

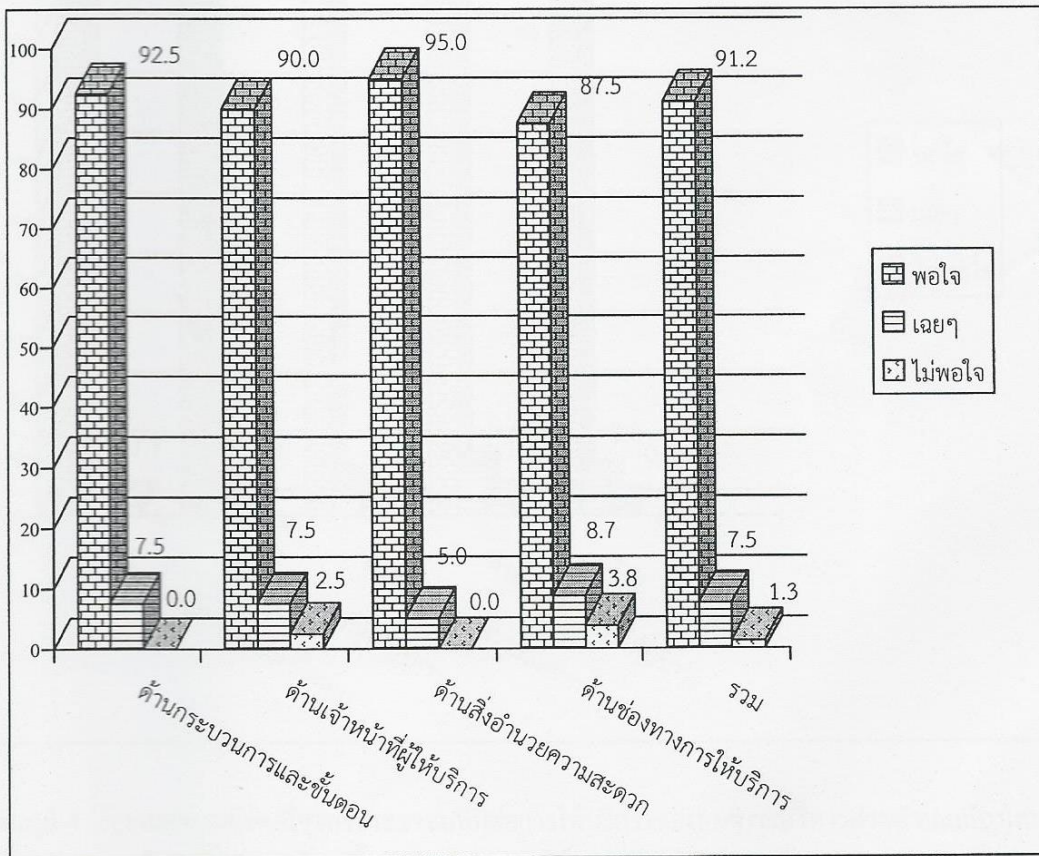


แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

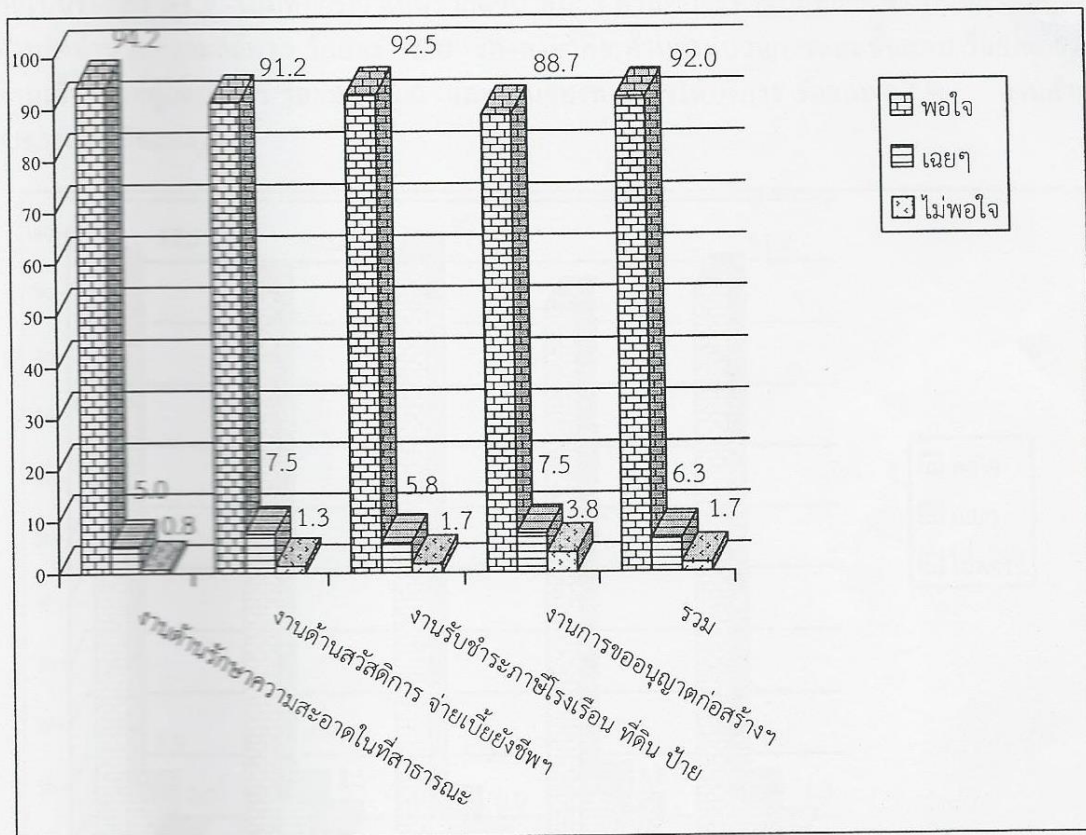
3.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ ร้อยละเยียดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

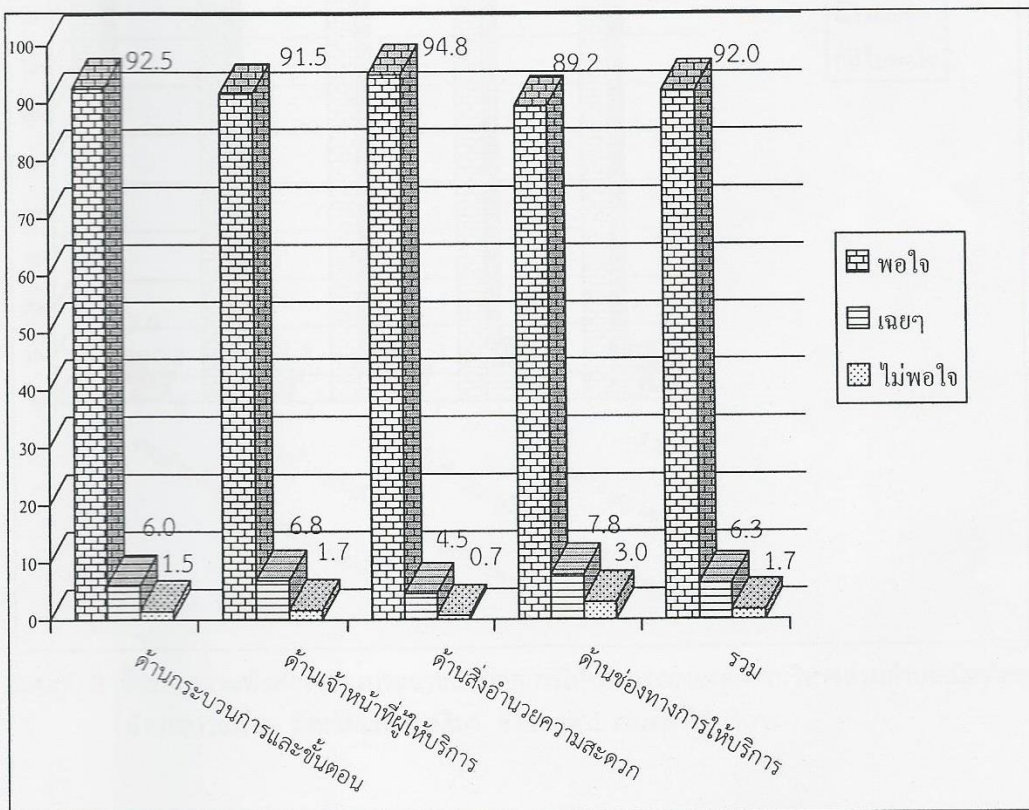
2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานรับชำระภาษีโรงเรียน ที่ดิน ป้าย ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) และงานการขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร ร้อยละ 88.7 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสวัสดิการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานรับชำระภาษีโรงเรือน ที่ดิน ป้าย และงานการขออนุญาตก่อสร้างและรื้อถอนอาคาร ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 364 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 7 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ระหว่างวันที่ 10-12 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.2 และเพศชาย ร้อยละ 45.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 63.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.5

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2557). การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2558). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2559). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2561). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน (2560). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบัน
พระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.