

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเบา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเบา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา (การบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) และ 4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินผลใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเบา จำนวน 253 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเบา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเบา จำนวน 253 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.64 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.36

มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.27 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 41-50 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.58 อายุ 51-60 ปี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.44 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.04 ตามลำดับ มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.75 รับจ้างทั่วไป จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.86 และจำนวนพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.75 ตามลำดับมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.15 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.27 10,001-15,000 บาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.37 และ 15,001-20,000 บาท จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ และประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ เคย เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565 จำนวน 194

ราย คิดเป็นร้อยละ 76.68 และไม่เคย เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565 จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.32

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเบาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$, $SD = 0.39$) โดยงานด้านรายได้ หรือภาษี (กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) และงานด้านการศึกษา (การบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}= 4.8$, $SD = 0.39$, 0.35) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) ($\bar{X}=4.85$, $SD = 0.37$) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.84$, $SD = 0.43$)

ทั้งนี้ สามารถสรุประดับและแปลผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลตาเบา อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ได้ดังนี้

งานด้านที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
งานด้านการศึกษา (การบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.86	0.35	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี (กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)	4.86	0.39	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)	4.85	0.37	มากที่สุด
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)	4.84	0.43	มากที่สุด
รวม	4.85	0.39	มากที่สุด

ราย คิดเป็นร้อยละ 76.68 และไม่เคย เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564-2565 จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.32

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเบาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$, $SD = 0.39$) โดยงานด้านรายได้ หรือภาษี (กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) และงานด้านการศึกษา (การบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.8$, $SD = 0.39$, 0.35) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ) ($\bar{X}=4.85$, $SD = 0.37$) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.84$, $SD = 0.43$)

ทั้งนี้ สามารถสรุประดับและแปลผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลตาเบา อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ได้ดังนี้

งานด้านที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
งานด้านการศึกษา (การบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.86	0.35	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี (กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)	4.86	0.39	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพคนพิการ)	4.85	0.37	มากที่สุด
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)	4.84	0.43	มากที่สุด
รวม	4.85	0.39	มากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเบา อำเภอ
ปราสาท จังหวัดสุรินทร์

