

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/ กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชน ผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสวัสดิการสังคม และงาน ด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,923 คน ชาย 4,470 คน หญิง 4,453 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,461 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า **ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ**

1. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.66 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
2. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.68 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

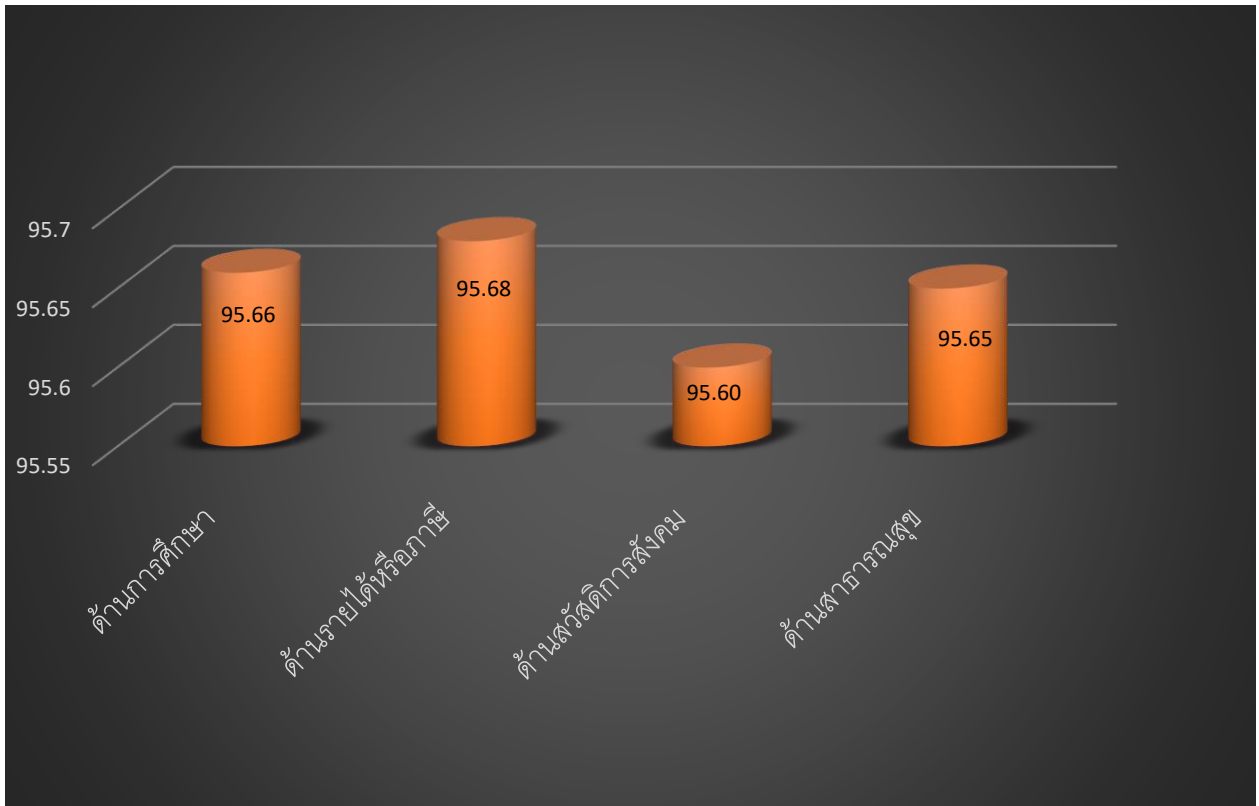
4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.65 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านการศึกษา	95.66	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านรายได้หรือภาษี	95.68	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านสวัสดิการสังคม	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข	95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแอม แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณปี 2565)

1. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาศูนย์เรียนรู้ผู้สูงอายุ และส่งเสริมอาชีพให้หลากหลายยิ่งขึ้น

2. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้หลากหลายช่องทางมากกว่าเดิม

3. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน

4. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาระบบสาธารณสุขให้ดียิ่งขึ้น

5. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลประชาสัมพันธ์โครงการ / กิจกรรมต่างๆให้มากขึ้น

6. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอแนะว่าควรเพิ่มจำนวนครูให้เหมาะสมกับนักเรียน เพื่อให้ดูแลได้อย่างทั่วถึง

7. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอแนะว่าควรเพิ่มของเล่นในสนามเด็กเล่น และของเล่นที่ช่วยเสริมพัฒนาการเด็ก เนื่องจากของเดิมบางอย่างมีสภาพชำรุด