รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๔

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ
อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2564

บทสรุปผู้บริหาร

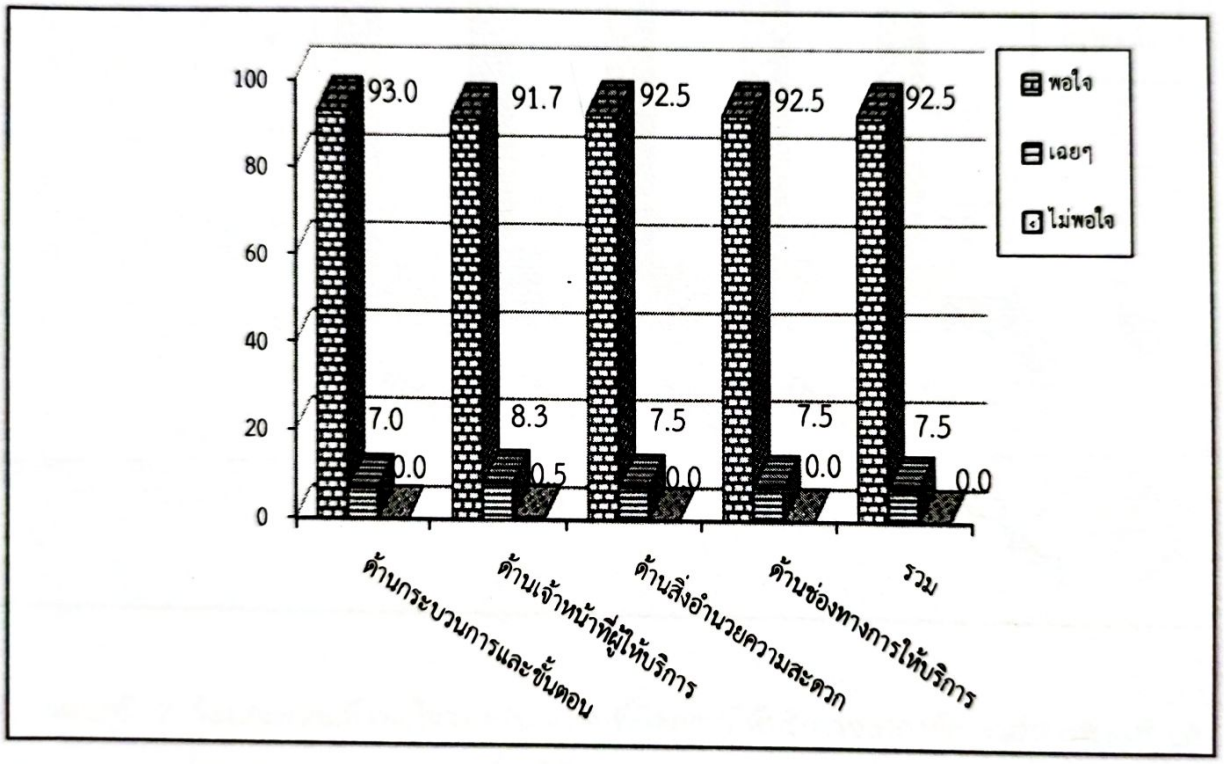
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการขออนุญาตใช้น้ำประปา ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 377 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 7 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ ระหว่างวันที่ 25-26 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ จากงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการขออนุญาตใช้น้ำประปา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 52.8 และเพศชาย ร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.7 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 66.3 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 24.8ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 18.8 และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.7

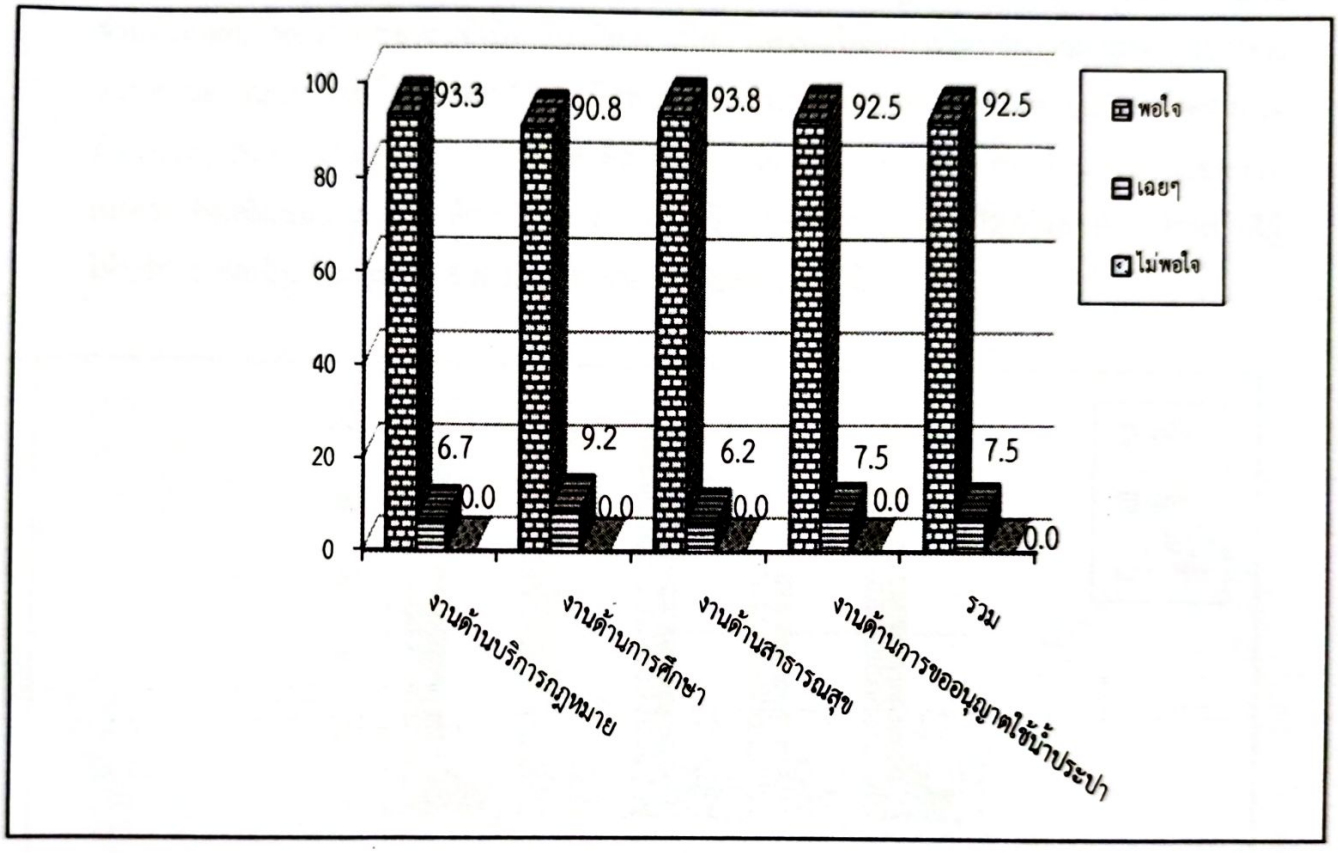
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ **โดยภาพรวมและรายด้าน**

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) งานด้านการขออนุญาตใช้น้ำประปา ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 90.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

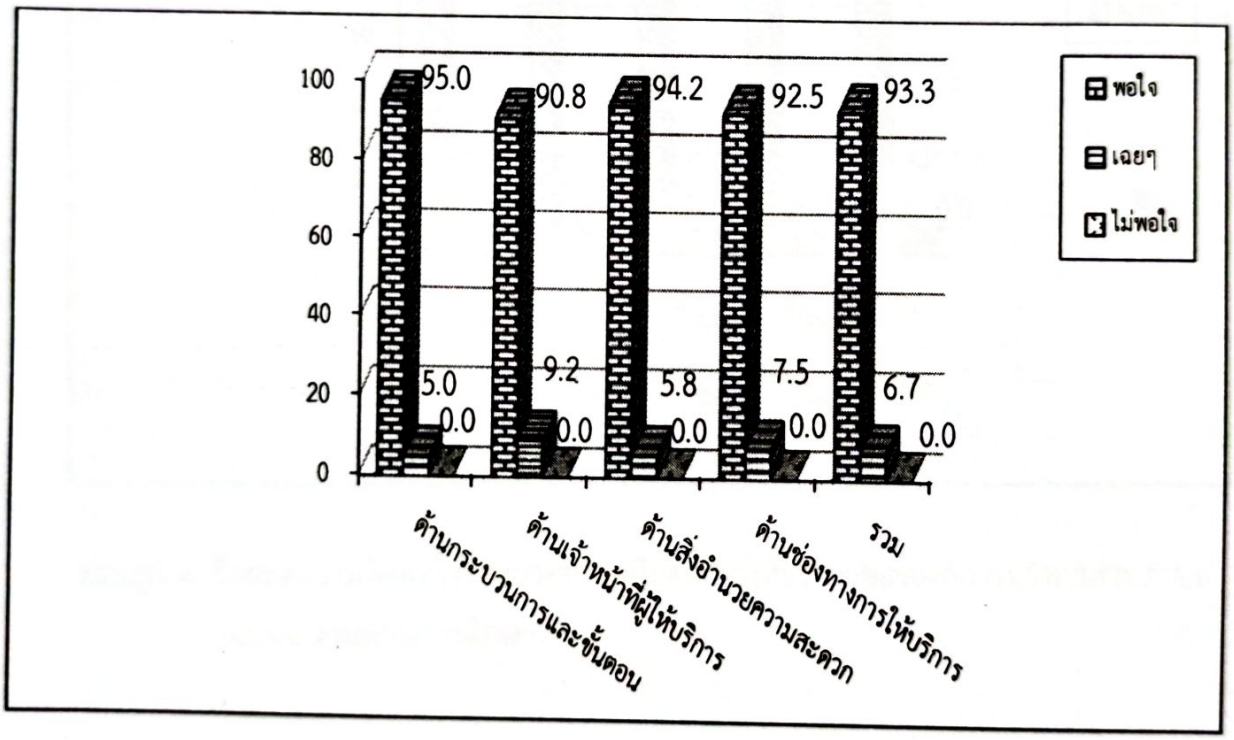


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ **จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

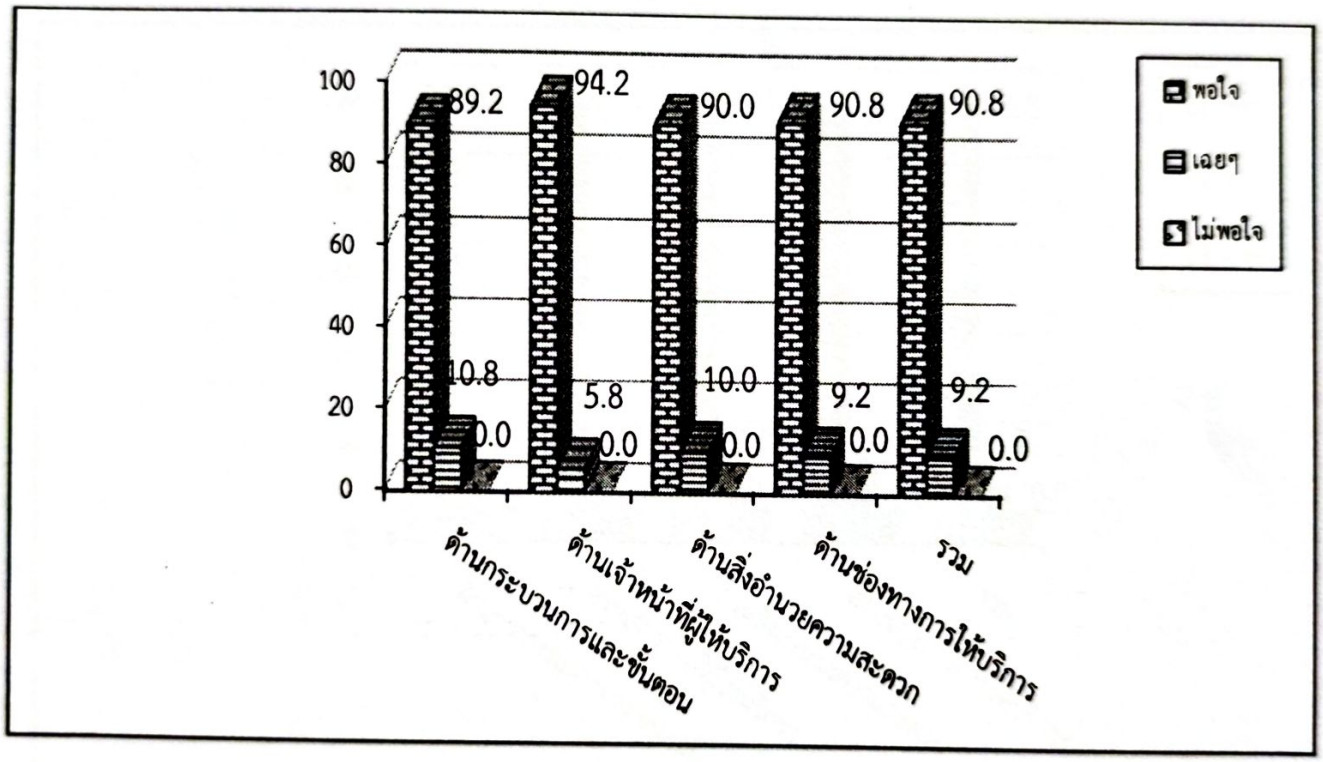
3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.2 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านการศึกษา

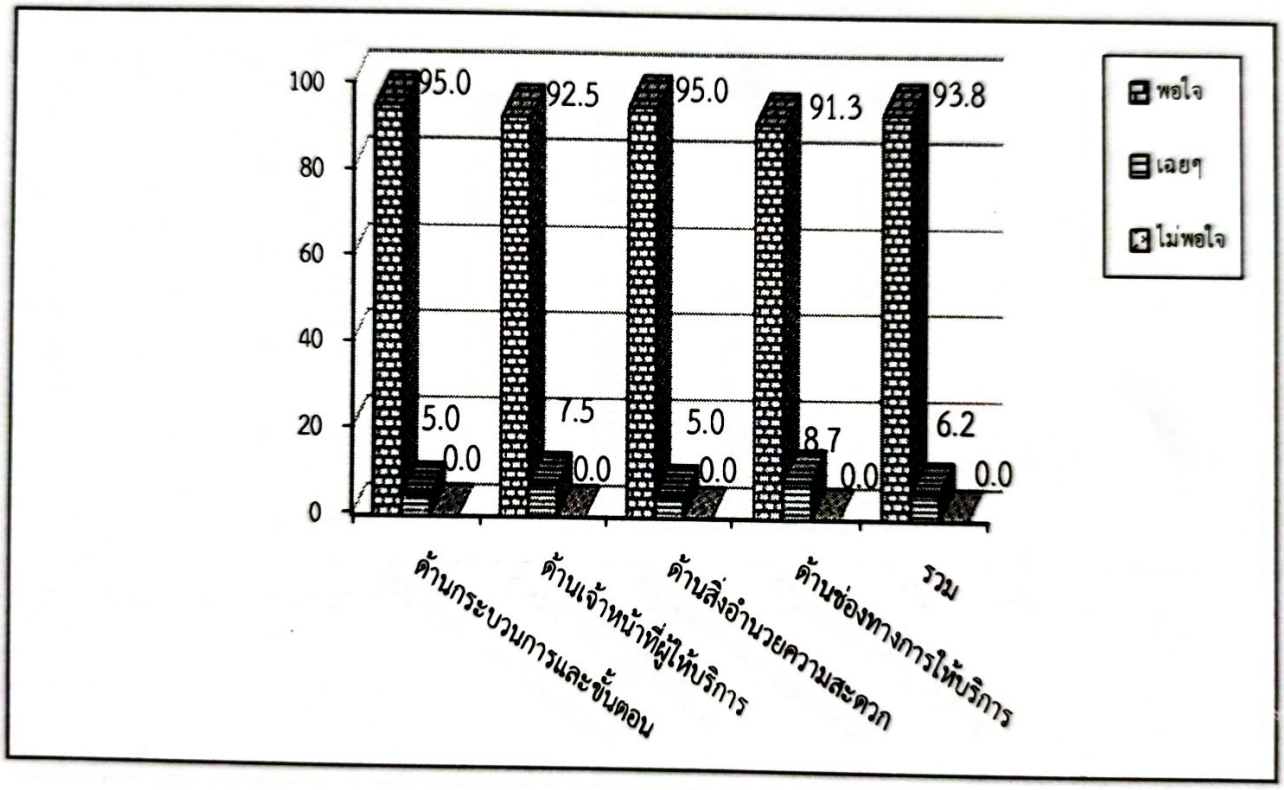
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ คิดเป็น ร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ร้อยละ 90.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 89.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ **งานด้านการศึกษา**

3.3 งานด้านสาธารณสุข

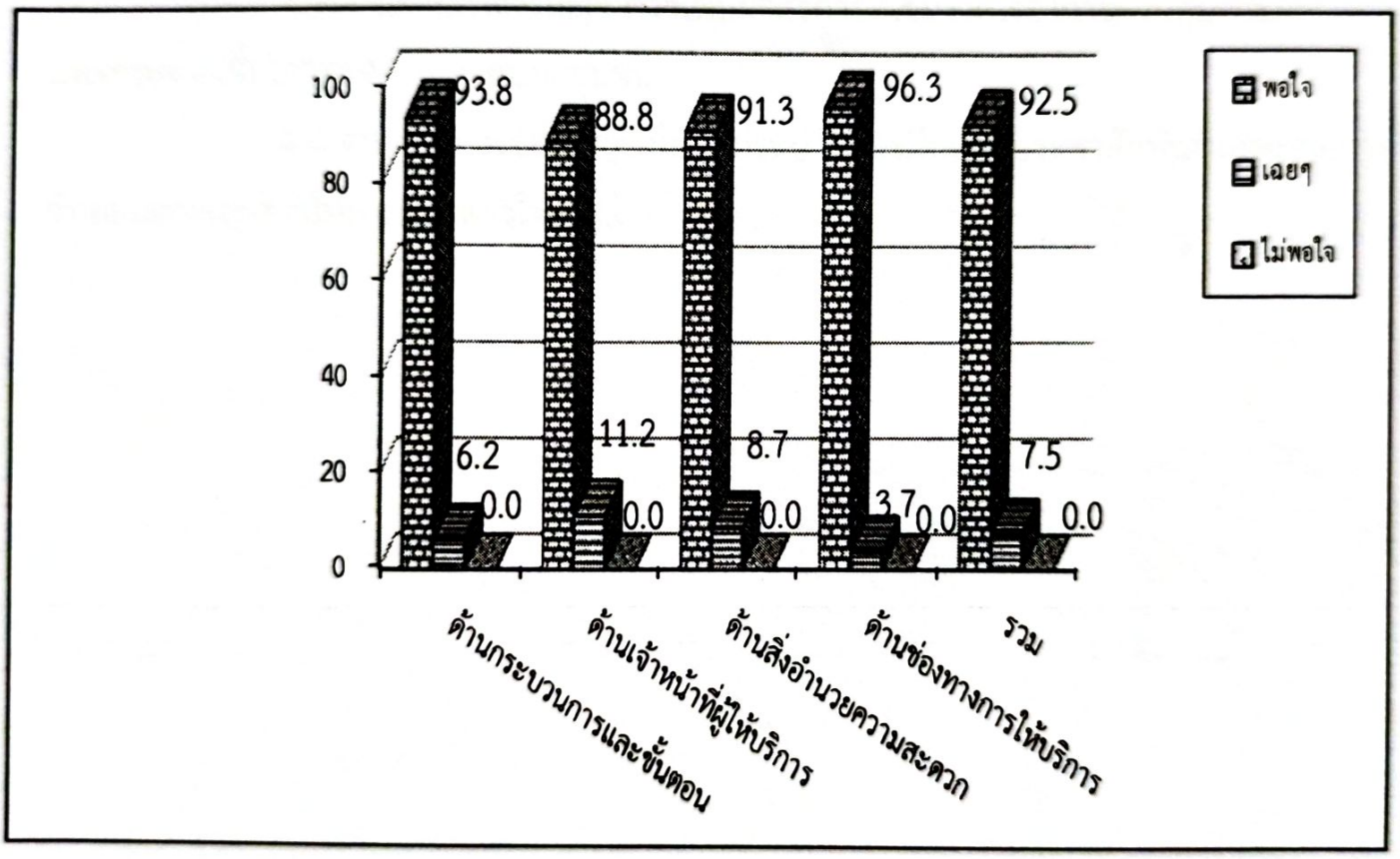
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ **งานด้านสาธารณสุข**

3.4 งานด้านการขออนุญาตใช้น้ำประปา

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการขออนุญาตใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.3 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.8 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ **งานด้านการขออนุญาตใช้น้ำประปา**

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรให้บริการคำแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกฎหมายครอบครัวกับประชาชนที่มาใช้บริการ

4.2 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมการทำงานร่วมกันภาคีในการป้องกันโควิด19 ในโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4.3 งานด้านสาธารณสุข ควรเพิ่มมาตรการที่เข้มงวดเรื่องการควบคุมการแพร่กระจายเชื้อโควิด19 จากภายนอกชุมชน

4.4 งานด้านการขออนุญาตใช้น้ำประปา ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์แสดงรายการขั้นตอนและเอกสารให้สามารถดาวโหลดได้