



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ
อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
<https://nids.nru.ac.th>

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

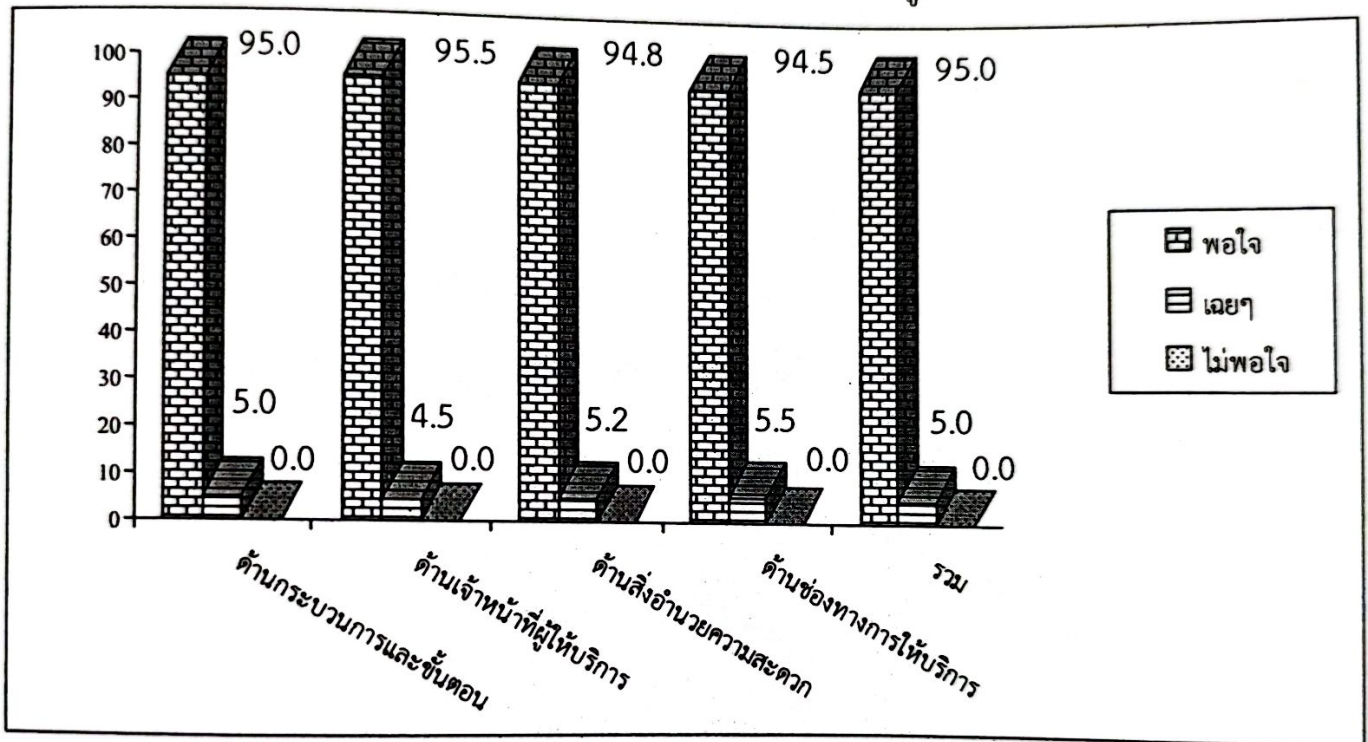
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 377 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ ระหว่างวันที่ 28-29 กรกฎาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.5 และเพศชาย ร้อยละ 37.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 46.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพ อาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ เกษตรกร ร้อยละ 30.0

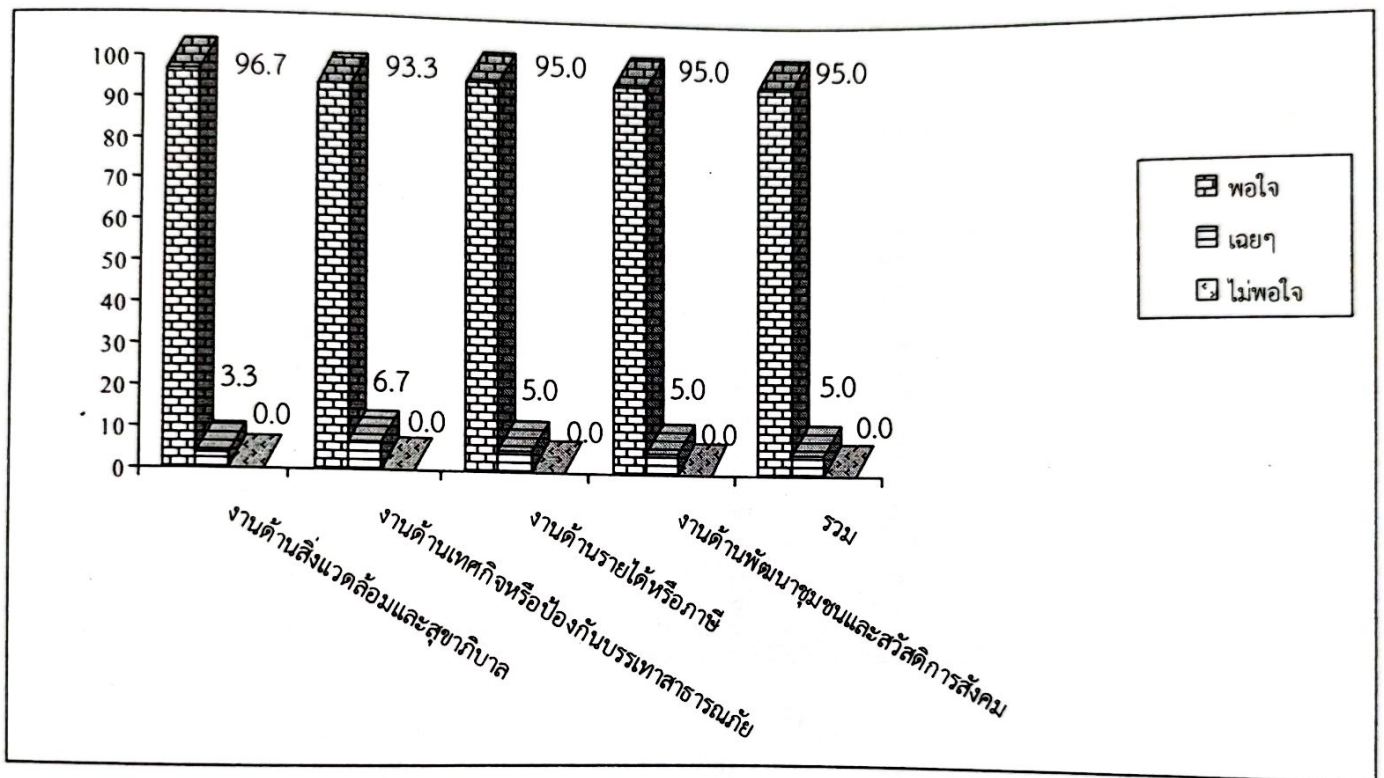
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนยอ อำเภอชุมพลวง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ อำเภอชุมพลวง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ อำเภอชุมพลวง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

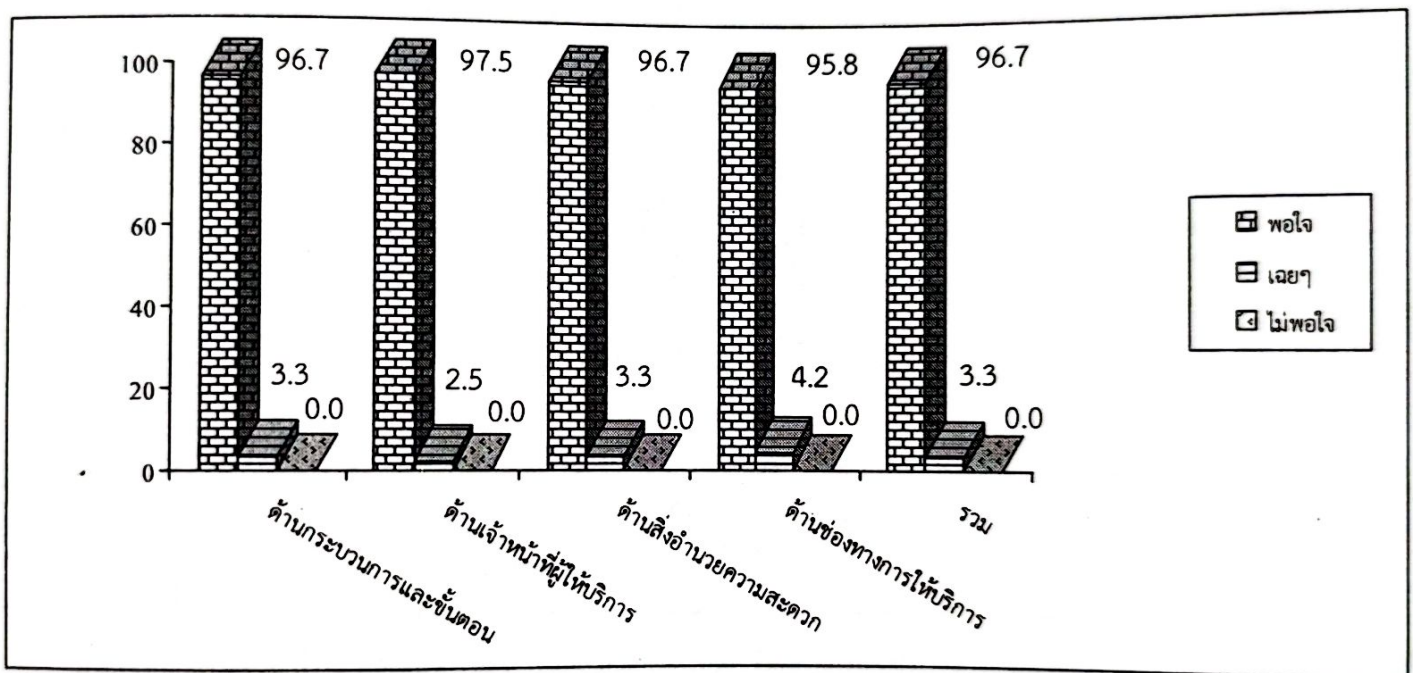


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนยอ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

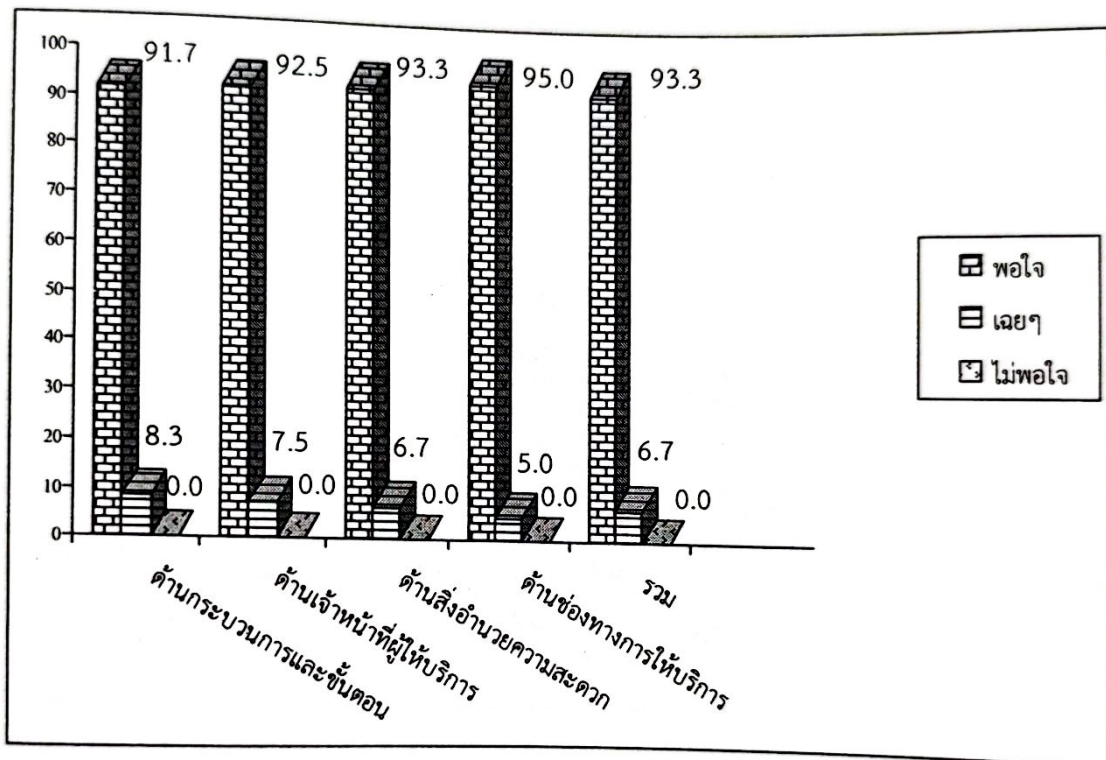
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

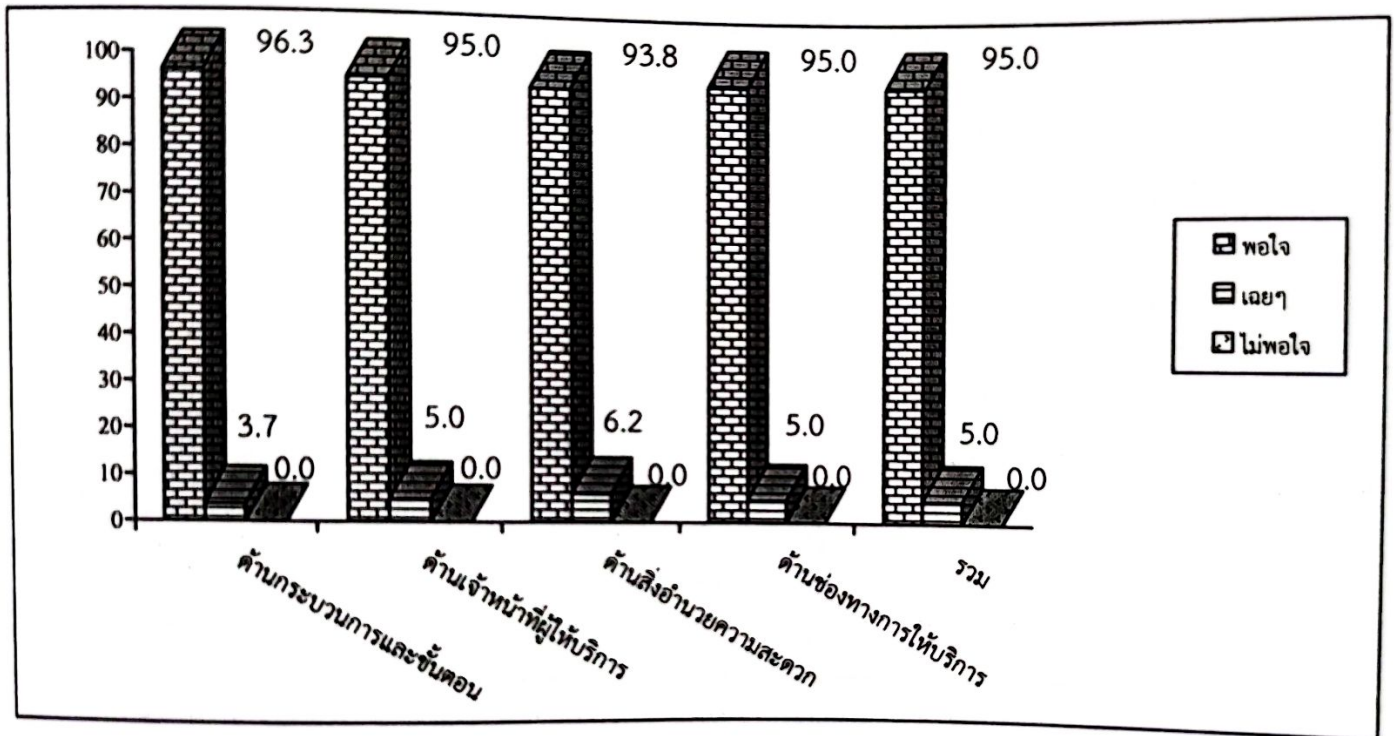
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

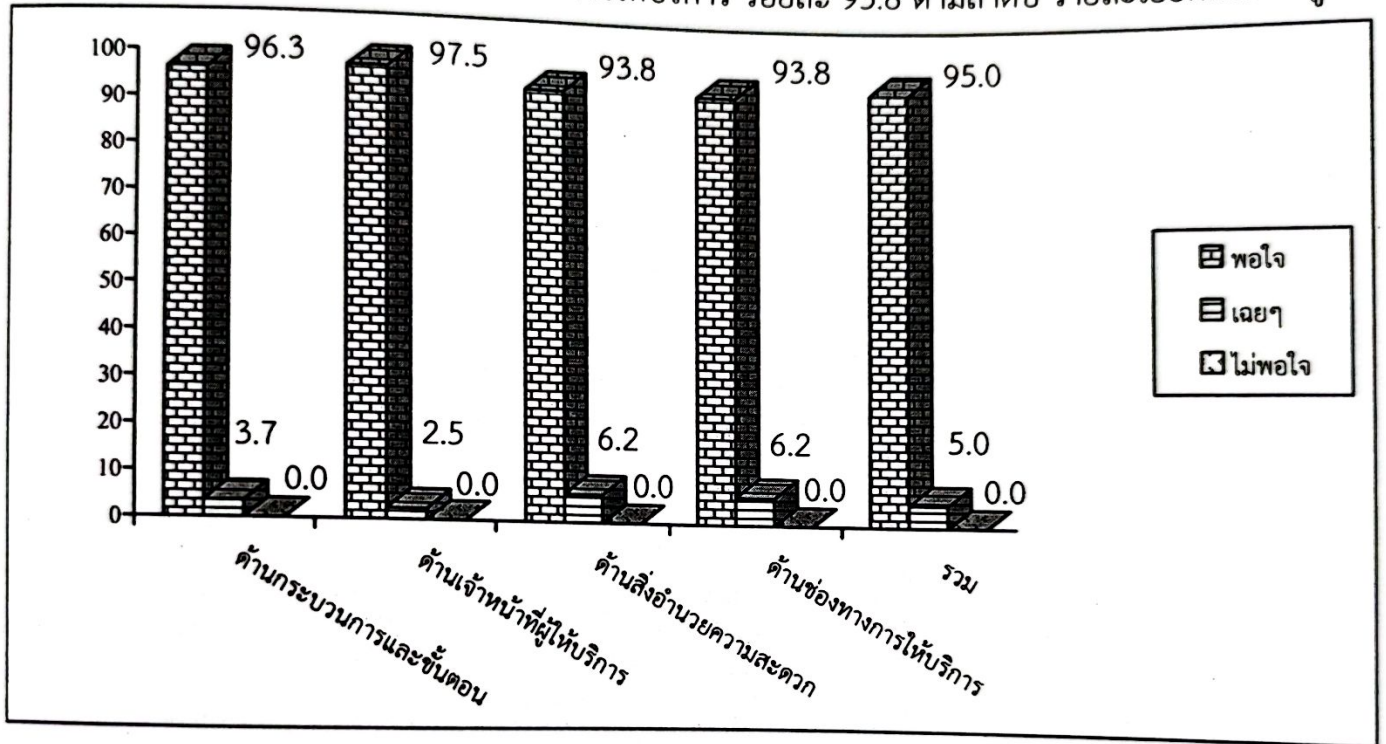
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- ควรมีถังขยะหน้าบ้าน เพิ่มการจัดเก็บขยะให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน
- ควรมีเส้นทางเดินของสัตว์เลี้ยง เช่น วัว ควาย
- ควรเพิ่มการติดป้ายห้ามทิ้งขยะริมทาง

4.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมี

- ควรมีคลองระบายน้ำเพื่อแก้ปัญหาน้ำท่วม เชื่อมคลองระบายน้ำ
- ควรมีท่อระบายน้ำริมถนนในหมู่บ้าน แก้ปัญหาน้ำท่วมถนน

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรมี

- การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการจัดเก็บรายได้หรือภาษีให้ประชาชนทราบ รวมทั้งการนำภาษี

ไปใช้เพื่อพัฒนาชุมชนอย่างกว้างขวาง

- ควรมีการลดภาษีช่วงโควิด

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ควรมีวัคซีนสำหรับป้องกันโควิด-19
- ควรมีการเพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุ
- เพิ่มการอบรม อาชีพระยะสั้นให้ชุมชน