



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่
อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาวใหญ่
อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2562

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 325 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาวใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ ระหว่างวันที่ 5-6 กันยายน พ.ศ. 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

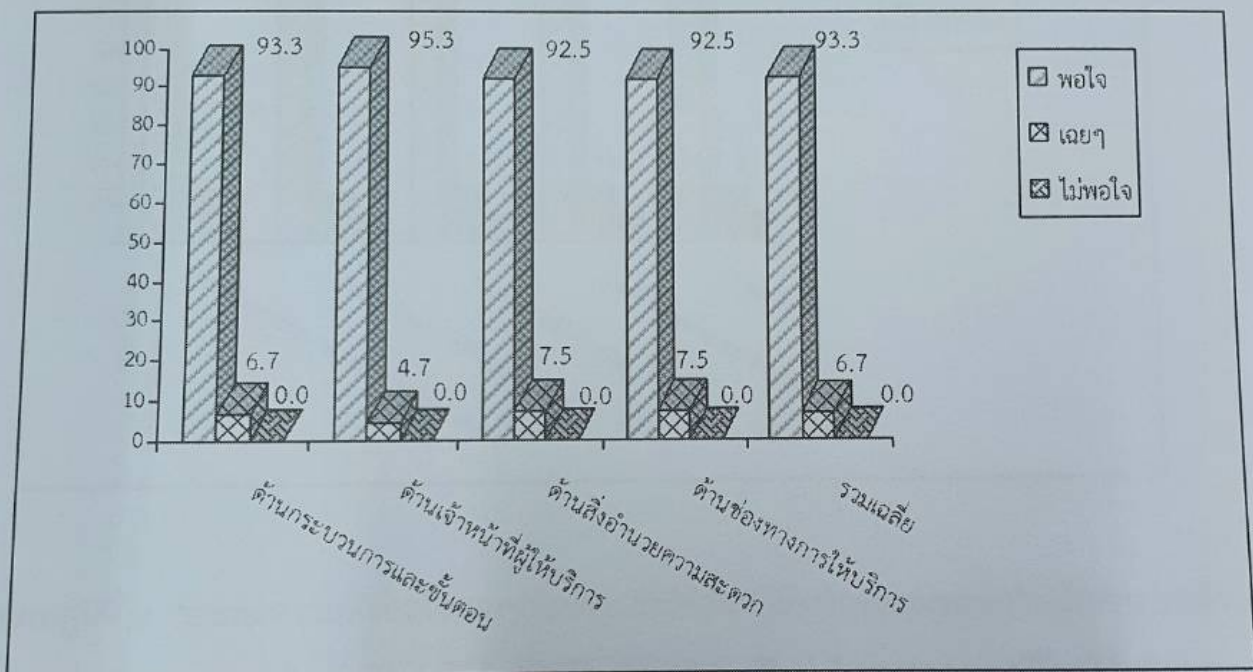
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 46.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 38.2 รองลงมา คือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.0 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 21.8 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ แสดงดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 94.3 (9คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.6 (9 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ แสดงดังแผนภูมิที่ 2

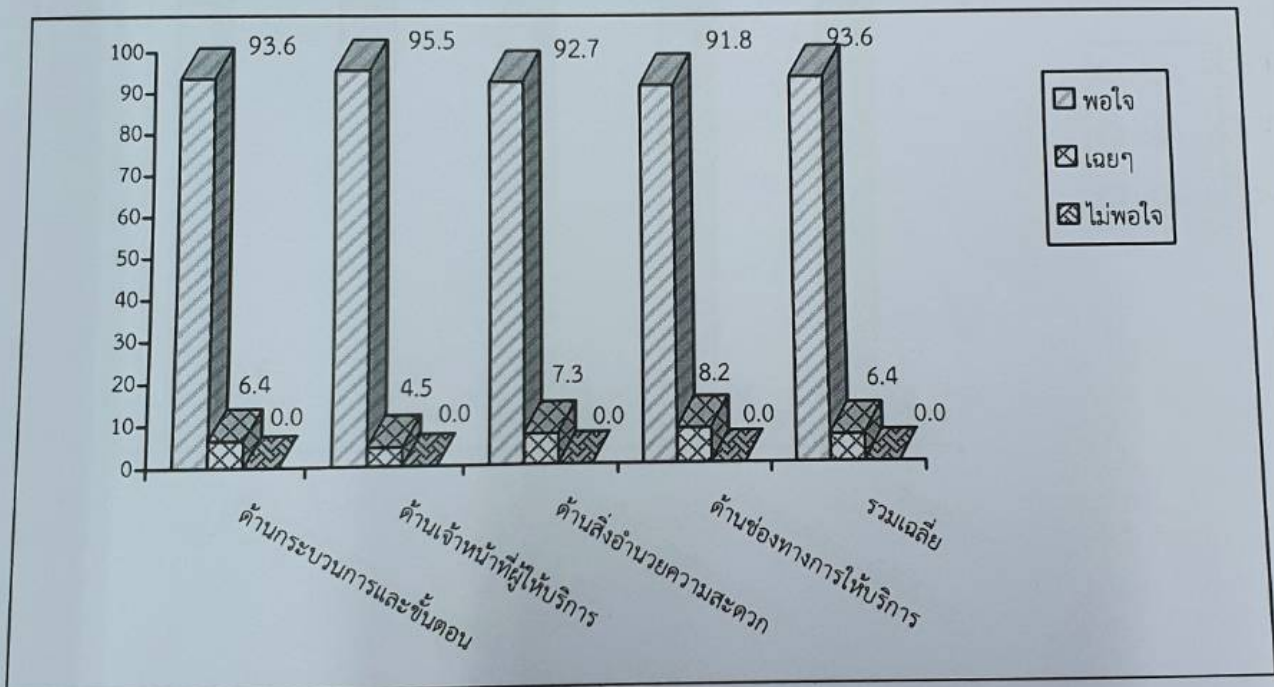


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

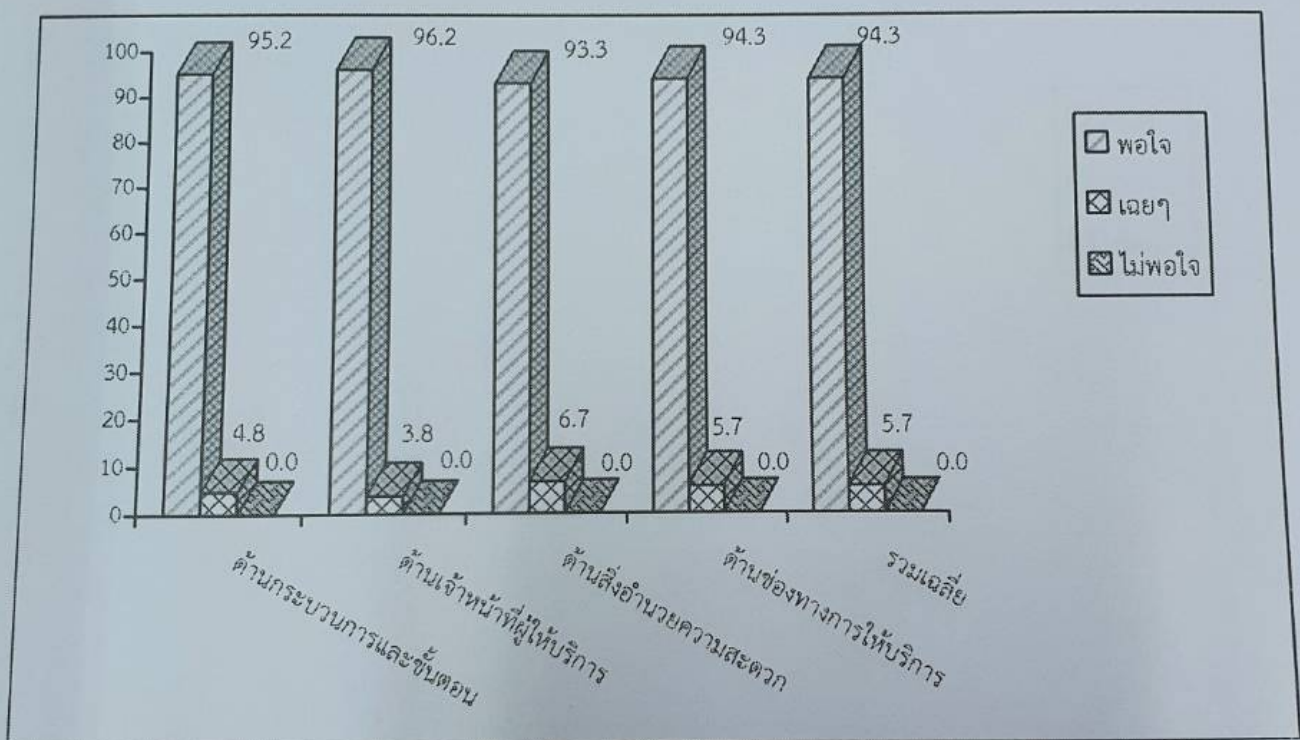
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ แสดงดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

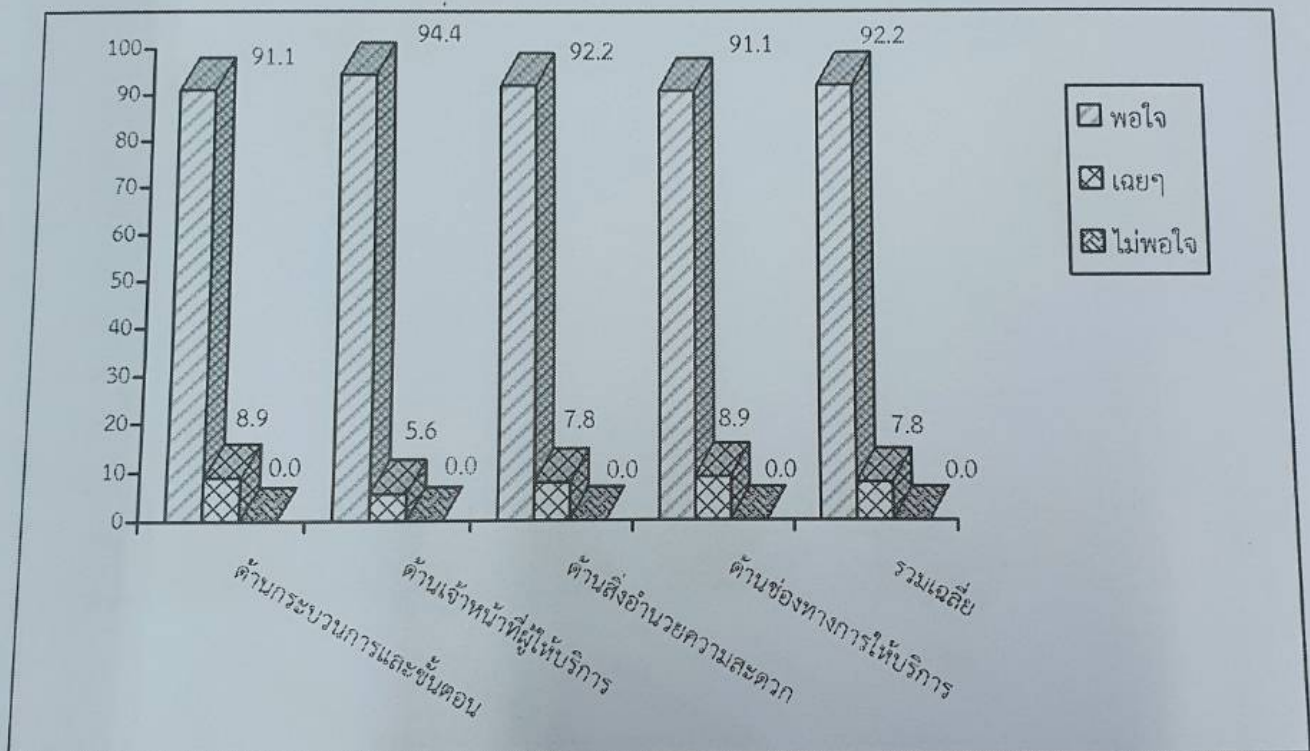
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.3 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 ตามลำดับแสดงดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

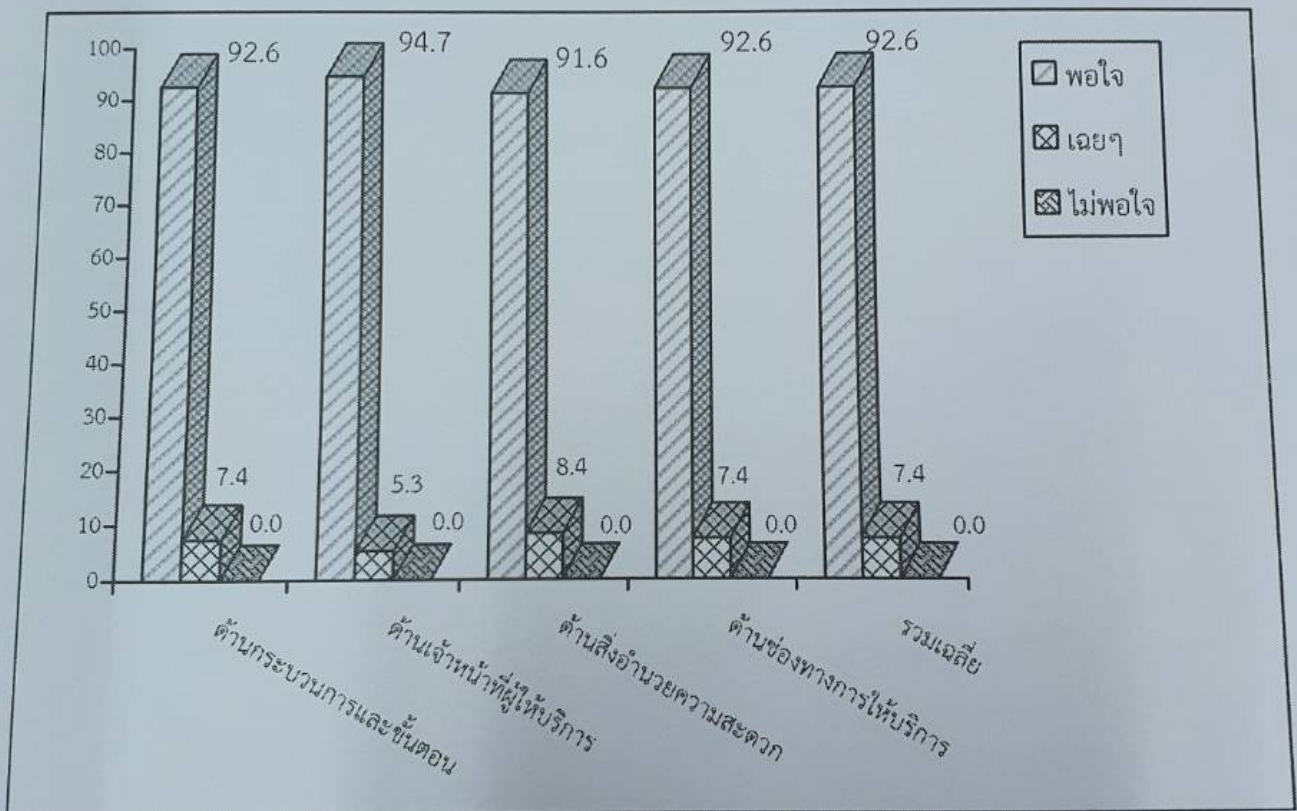
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.2 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.1 ตามลำดับแสดงดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.7 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอน และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.6 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.6 ตามลำดับ แสดงดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

จากการสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาวใหญ่ อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา และได้รับการสะดวกรวดเร็วดี โดยส่วนใหญ่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ควรจัดสรรงบประมาณก่อสร้างร่องระบายน้ำให้ครอบคลุมทั่วทั้งหมู่บ้าน เพื่อป้องกันการเกิดน้ำขังซึ่งเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน
2. ควรมีการล้อมรั้วกันสระน้ำที่ใช้ในการอุปโภคบริโภคเพื่อป้องกันสัตว์เลื้อย เช่น วัว และควาย ลงไปในสระน้ำได้