



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทยให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานประสานสาธาณูปโภค งานการบริการสาธาณสุข งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-3 กันยายน 2564 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

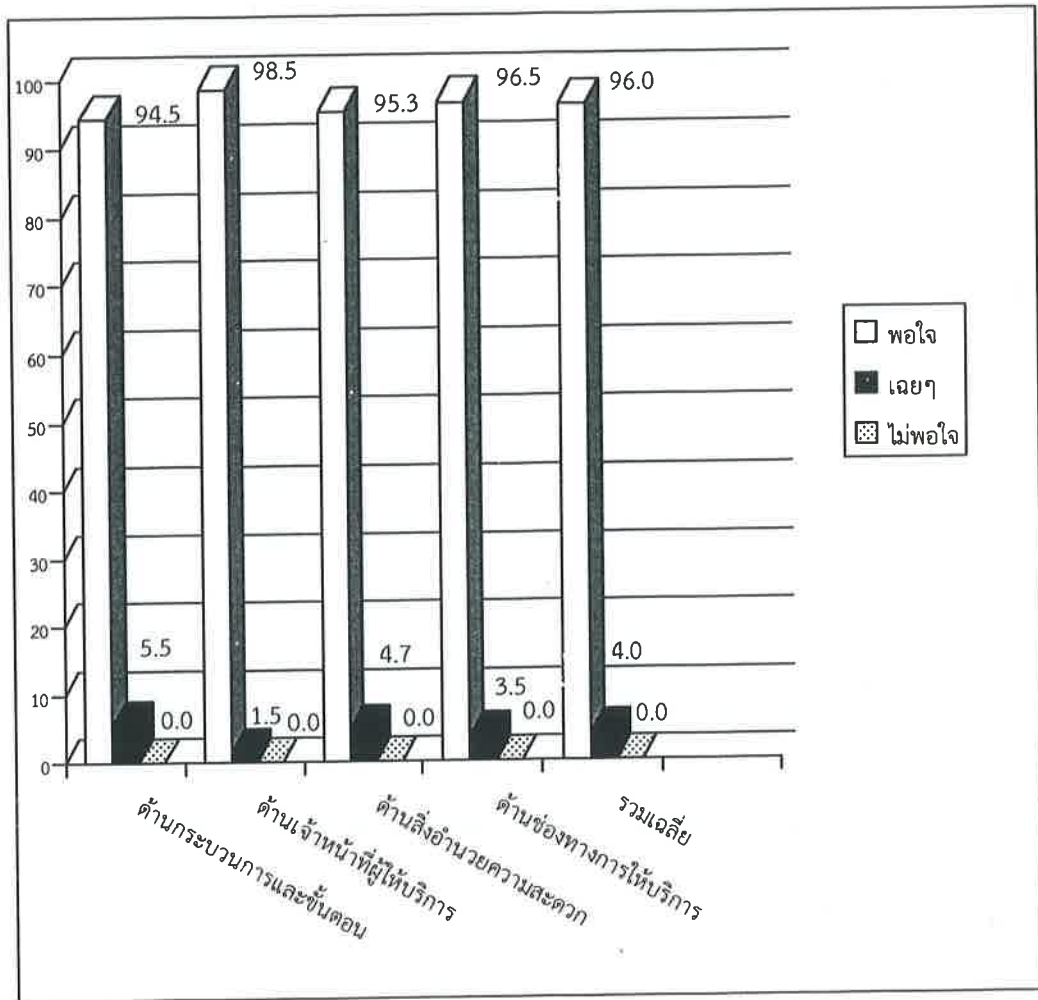
1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทยจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย ได้แก่ งานประสานสาธาณูปโภค งานการบริการสาธาณสุข งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา คืออายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 27.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 35.8 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 31.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมา คือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย

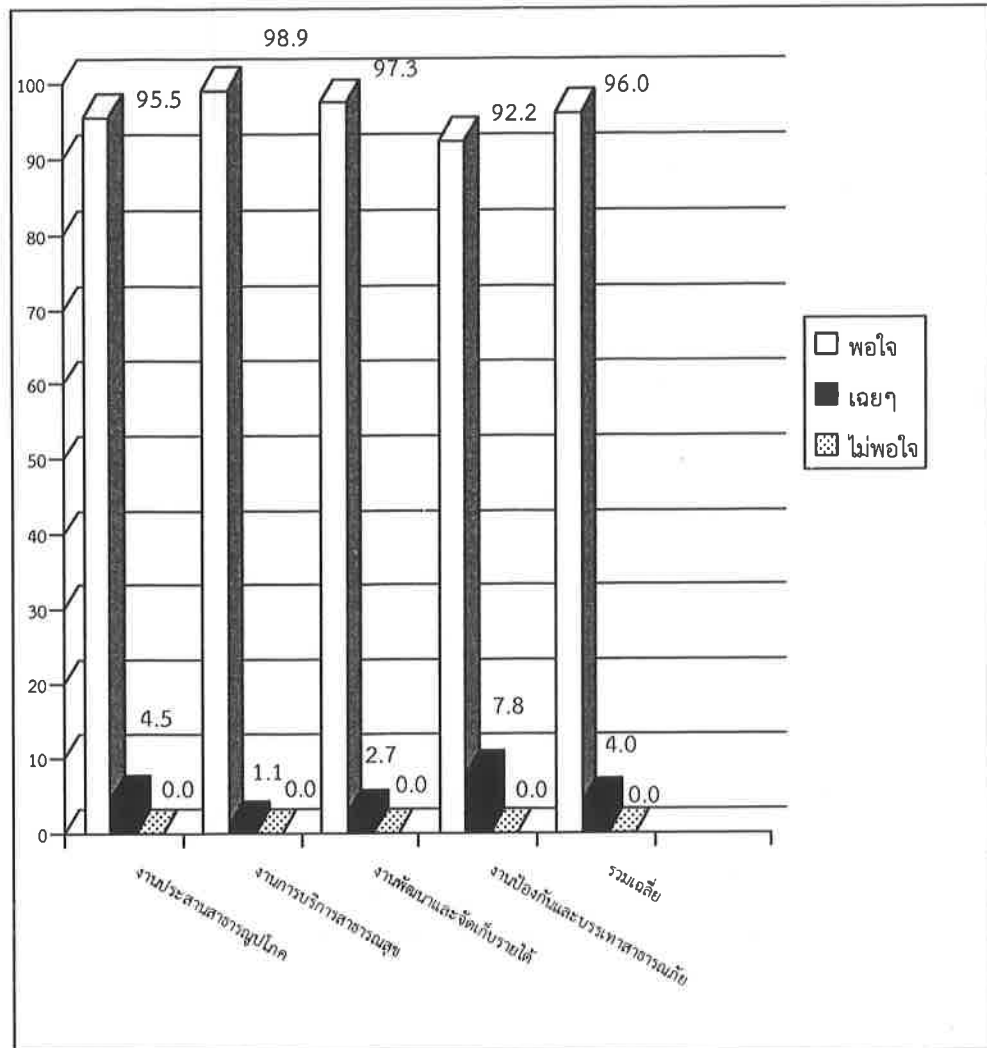
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.5 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานการบริการสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานประสานสาธารณสุขปโภค ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2

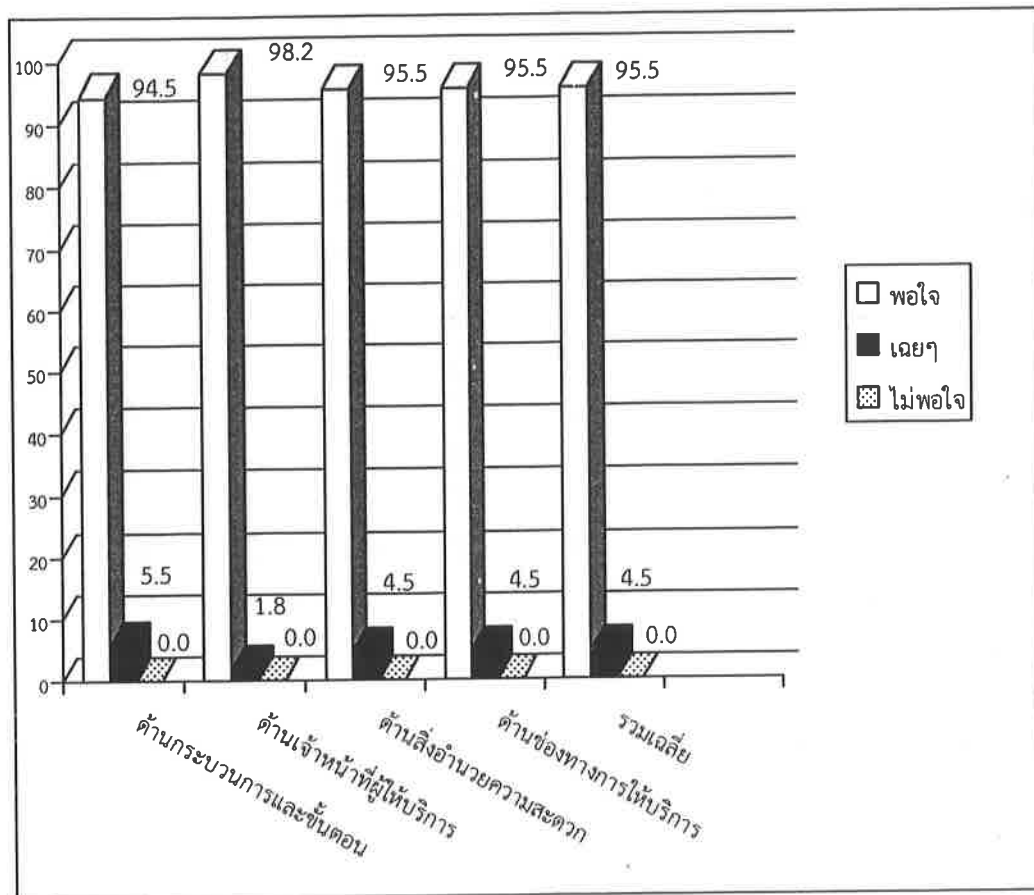


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนไทย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย
จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานประสานสาธารณูปโภค

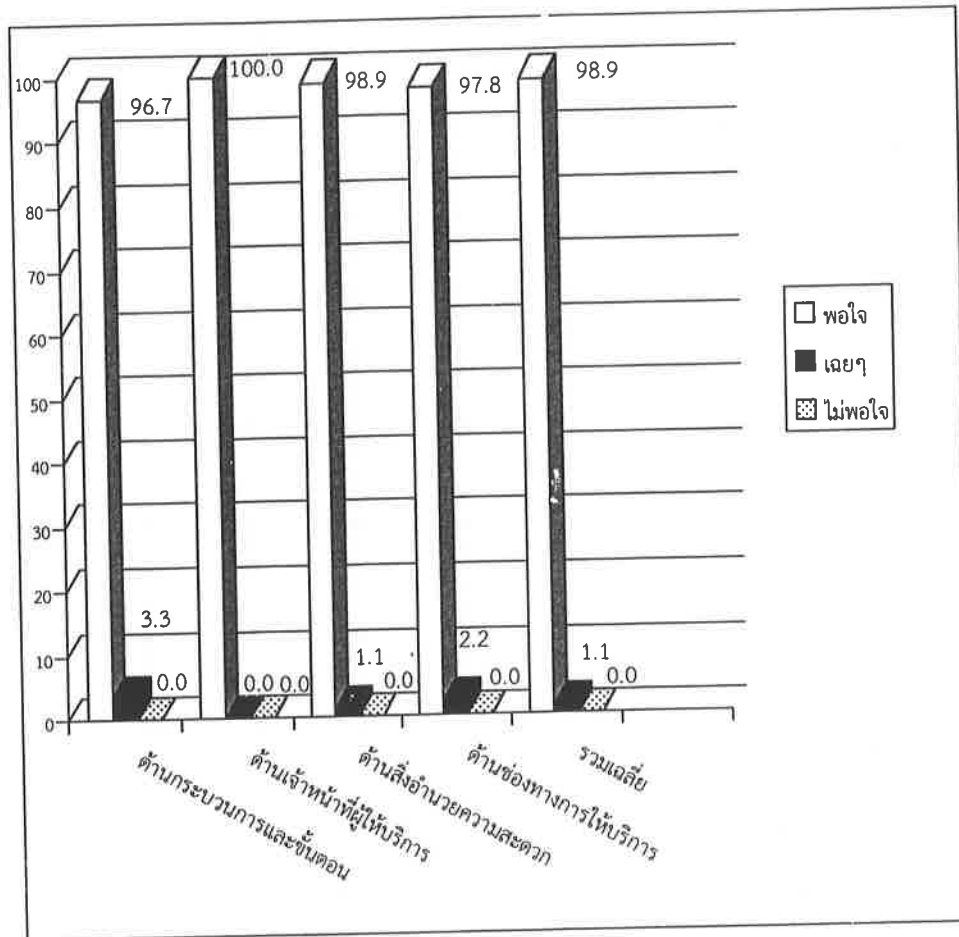
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานประสานสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย
งานประสานสาธารณูปโภค

3.2 งานการบริการสาธารณสุข

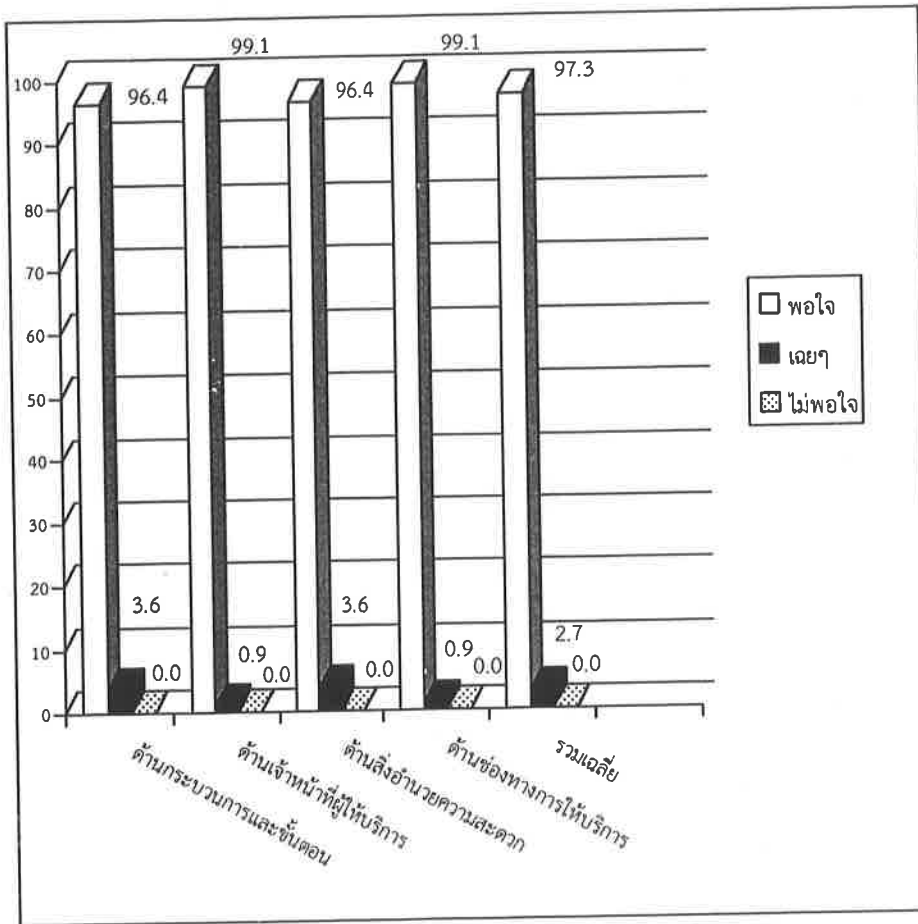
เมื่อพิจารณางานการบริการสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย งานการบริการสาธารณสุข

3.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

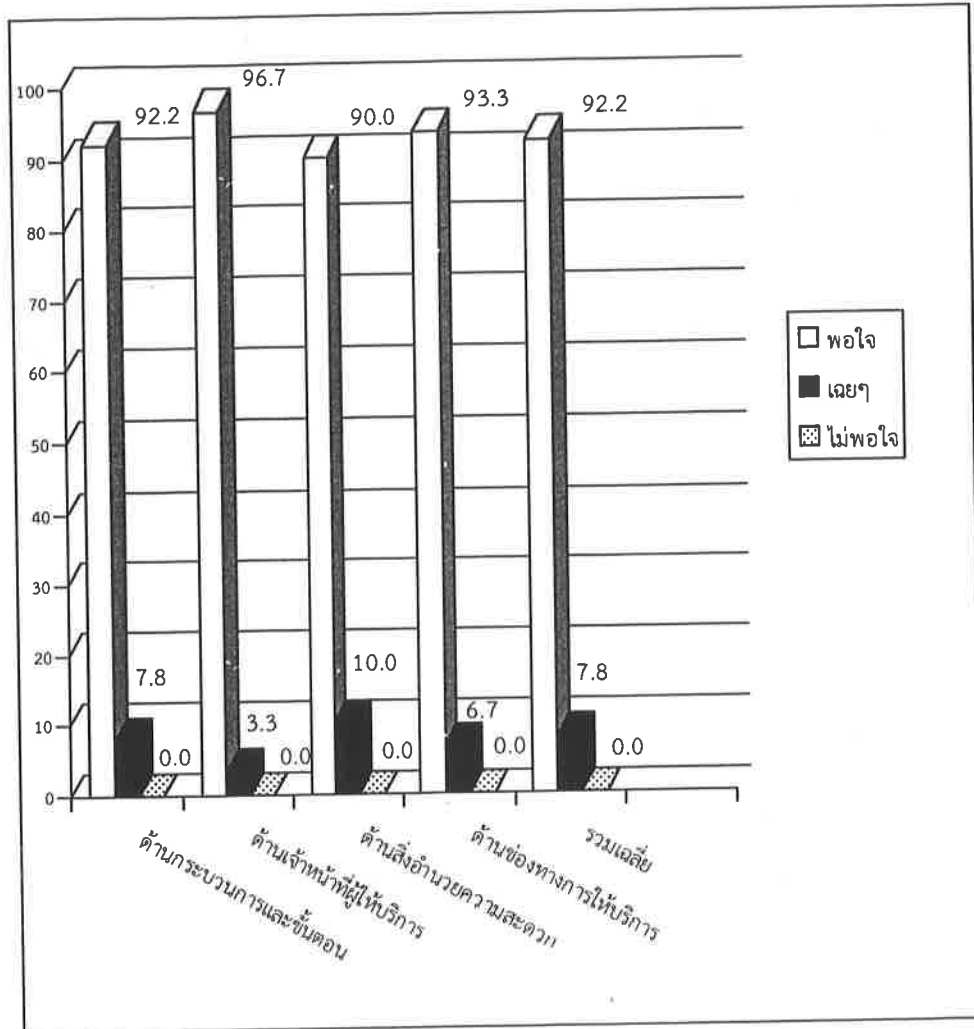
เมื่อพิจารณางานพัฒนาและจัดเก็บรายได้โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

3.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณางานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย ดังนี้

4.1 งานประสานสาธารณูปโภค พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ดำเนินการก่อสร้างสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ถนนสาธารณะ ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า แหล่งน้ำ และสะพานข้ามคูคลองในส่วนที่จำเป็นและที่ยังขาดอยู่

4.2 งานบริการสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่เข้าขอคำปรึกษาด้านสาธารณสุขได้อย่างเต็มที่

4.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้จัดพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีด้วยระบบออนไลน์เพื่อที่ประชาชนจะได้ยื่นเอกสารการเสียภาษีผ่านระบบได้โดยไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงานด้วยตนเอง อีกทั้งยังป้องกันการติดเชื้อจากการระบาดของโรคโควิด-19 ด้วย

4.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ เพื่อให้รู้แนวทางในการแก้ไขสถานการณ์และป้องกันบรรเทาเมื่อเกิดภัยขึ้นจะได้ทราบว่าทำอะไรในขั้นตอนต่อไป