



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.โนนคำ อ.สูงเนิน จ.นครราชสีมา โทร.๐-๔๔๐๐-๒๑๐๒

ที่ นม ๙๘๓๐๑/-

วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ได้จัดจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งเป็นสถาบันที่เป็นกลางให้ดำเนินการสำรวจ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ให้สามารถสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยการทำประเมิน จำนวน ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ให้สามารถสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยการทำประเมิน จำนวน ๔ งาน โดยกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนงานที่มาใช้บริการ ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน ๕ ข้อ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๕ ข้อ และส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูล ในระหว่างวันที่ ๑-๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่และร้อยละ นำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตารางตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน

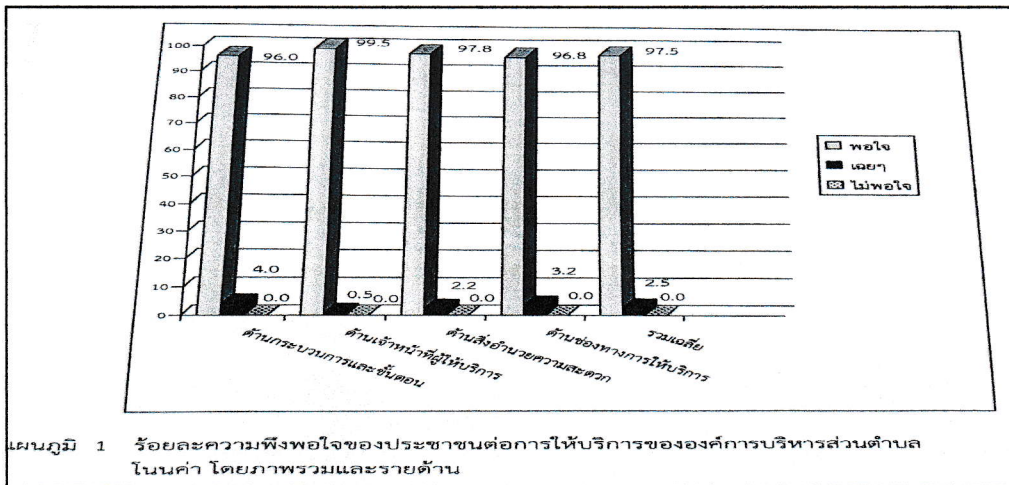
จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ได้แก่ งานด้านโยธากการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ,งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กลุ่มตัวอย่าง.....

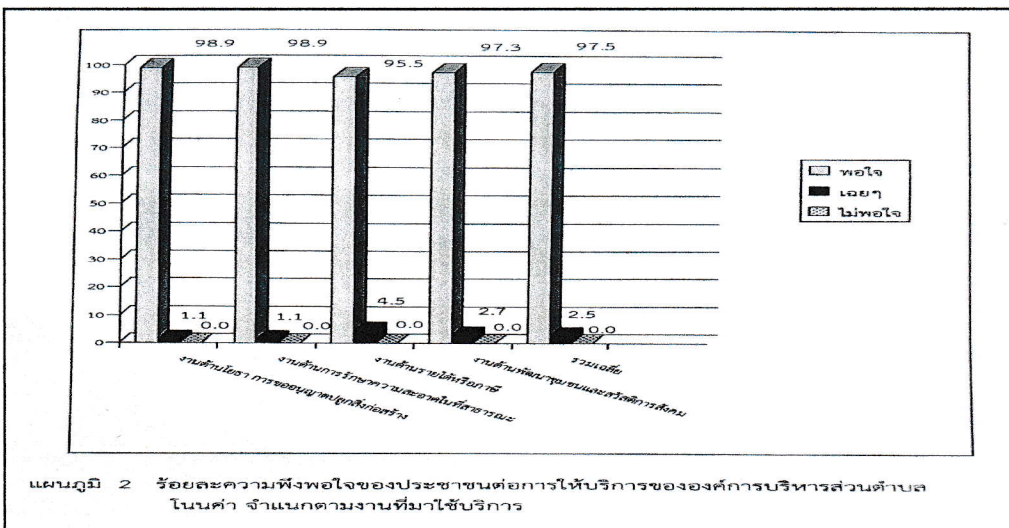
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๐.๐ และเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๐.๐ มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐ รองลงมา คืออายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๒๕.๕ จบการศึกษาระดับระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๓ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๓๕.๐ ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๓ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๓.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

๒.๑ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดคือ ร้อยละ ๙๙.๕ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๘ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๘ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๐ ตามลำดับ



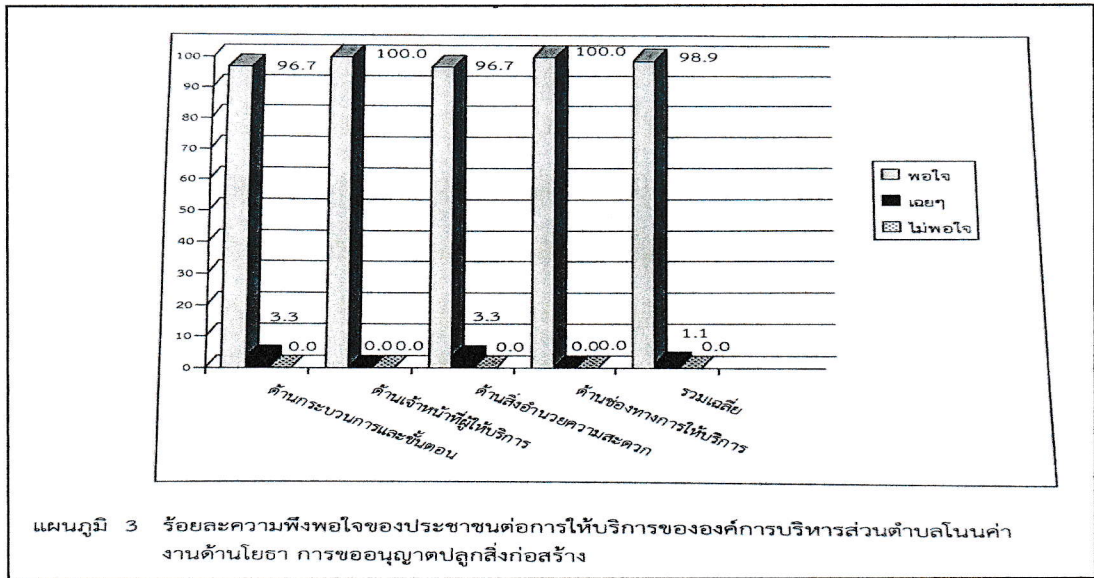
๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙ (๑๐ คะแนน) รองลงมา คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๗.๓ (๑๐ คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๕.๕ (๑๐ คะแนน) รายละเอียดดังภาพแผนภูมิ



๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

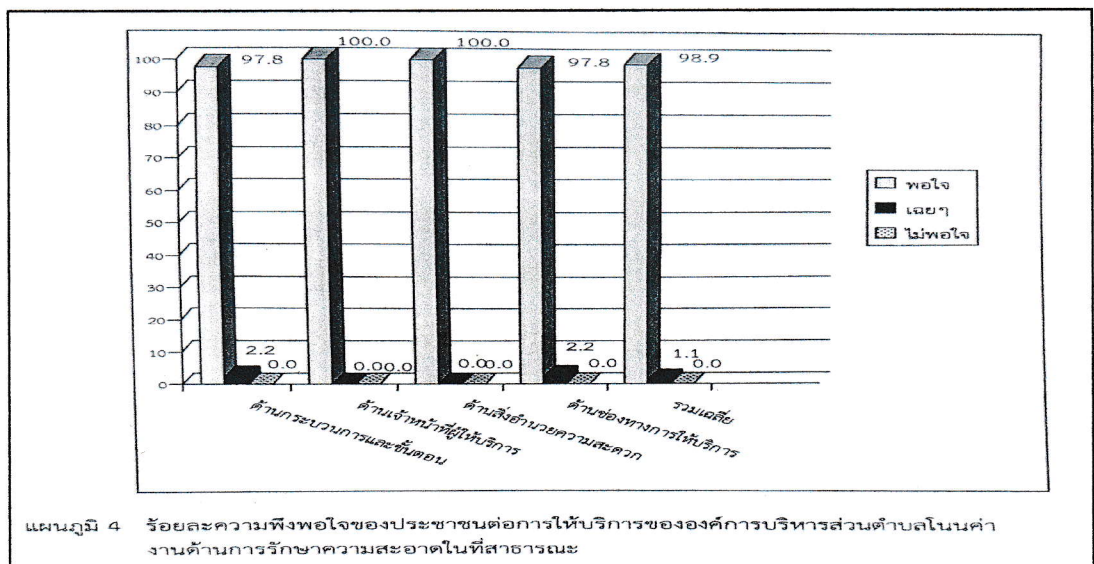
๓.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุดคือ ร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๗



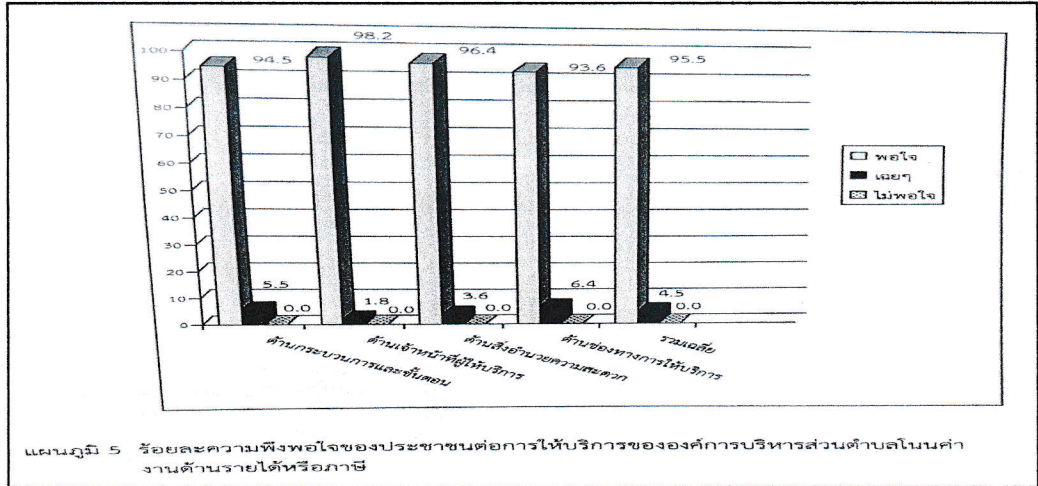
๓.๒ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

เมื่อพิจารณางานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๗.๘ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๘



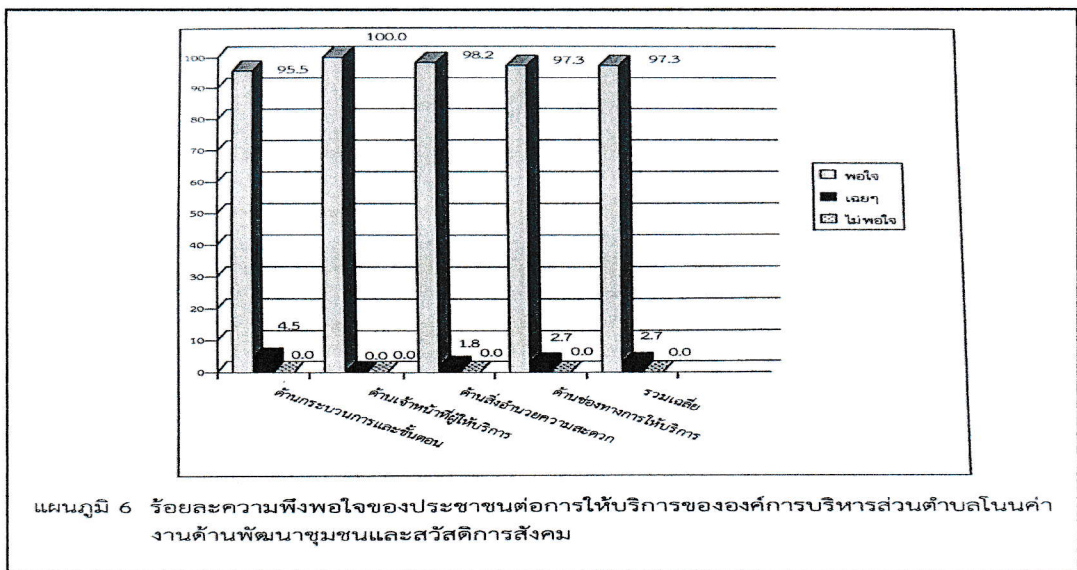
๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ รองลงมา คือด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๔ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๔.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๖



๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๓ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๕



๔. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผู้ประเมินได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ดังนี้

๔.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานซ่อมแซมหลุมบ่อ และงานตัดหญ้าข้างทาง และงานทำความสะอาดระบบ ระบายน้ำ โดยไม่ละเลยปัญหาเล็กน้อย ที่จะส่งผลให้ถนนเสียหาย โดยกระบวนการซ่อมบำรุงจะช่วยยืดอายุการใช้งานของทางหลวงท้องถิ่น และช่วยป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายลุกลาม การบำรุงปกติที่ถนนจะเกิดความเสียหายจึงมีความจำเป็นเพื่อให้ถนนอยู่ในสภาพดี

๔.๒ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะพบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดการของเสียในพื้นที่ชุมชน ด้วยการคัดแยกขยะแต่ละประเภท ณ แหล่งกำเนิด พร้อมกำหนดให้มีบ่อบำบัดขยะหากฝ่าฝืนมาตรการดังกล่าว และกำหนดให้มีระบบบริหารจัดการขยะแต่ละประเภทให้ชัดเจน ประกอบกับควรกำหนดให้ผู้ก่อให้เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใดเป็นผู้จ่ายค่าธรรมเนียมการกำจัดขยะมูลฝอยโดยใช้หลักการที่ว่าผู้ก่อมลพิษจะเป็นผู้จ่าย

๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และระยะเวลาการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียภาษีทราบถึงภาระหน้าที่ในการเสียภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้เสียภาษีทราบว่า การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำโครงการหรือบริการสาธารณะสำหรับการพัฒนาท้องถิ่น

๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ร่วมมือกับกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงต่างๆ ในการสนับสนุนในด้านข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมการจำหน่ายให้กับสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เพื่อให้ได้รับความนิยมนจากผู้บริโภคและสามารถประหยังบประมาณที่ใช้ในการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ

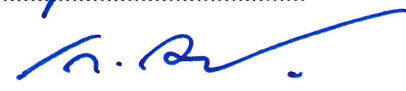
๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ




(นางสาวชนันฐา พัฒนภายไชย)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.โนนคำ

ความเห็น..... *-เสียไปรถทุกคัน และ เสียทุกกองทราย*

ว่าที่ร้อยตรี 
(เกษม แป้นหมื่นไวย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ความเห็น..... *เพื่อโครงการ แวะชมวิ ทุก กอง ทรายด้วย*


(นางสาวนันทนา เกี้ยวสันเทียะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ความเห็น..... *-กรพ
-มอบให้ทุกส่วน ที่ได้รับ 106 ล้าน ๕ แสน ๖๐๗*

(นางพรรณี เสรีอัจฉริยะกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ