



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต.โนนค่า อ.สูงเนิน จ.นครราชสีมา โทร.๐-๔๕๒๔-๙๐๑๑

ที่ นม ๙๘๓๐๖/-

วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า ได้จัดจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งเป็นสถาบันที่เป็นกลางให้ดำเนินการสำรวจ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า ให้สามารถสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยการทำประเมิน จำนวน ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๒. งานด้านสาธารณสุข
๓. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
๔. งานด้านส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า ให้สามารถสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยการทำประเมิน จำนวน ๔ งาน โดยกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนงานที่ใช้บริการ ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๕ ข้อ และส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูล ในระหว่างวันที่ ๙ - ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๒ นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และร้อยละ นำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตารางตามงานที่ใช้บริการ และรายด้าน ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

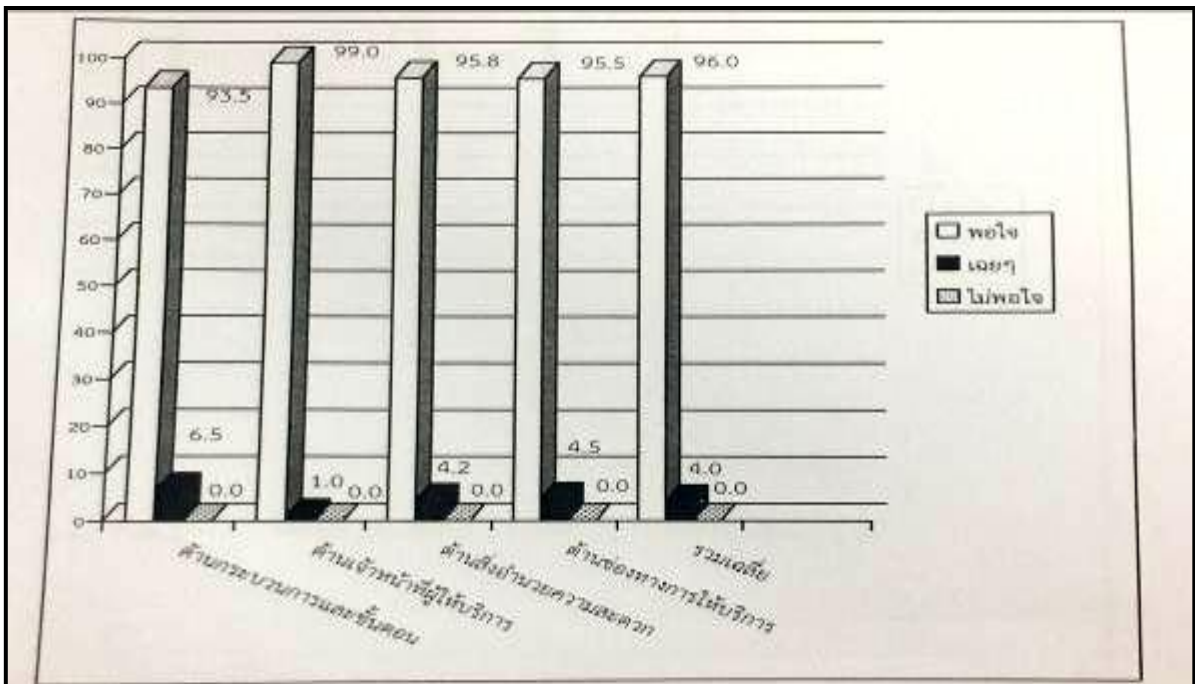
/๑. ข้อมูลทั่วไป.....

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ จากงานที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านสาธารณสุข งานด้านส่งเสริมเกษตร งานด้านส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๕ และ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๗.๕ มีอายุ ระหว่าง ๓๑ - ๔๕ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๓ และ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๓ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๒๕.๕ ตามลำดับ

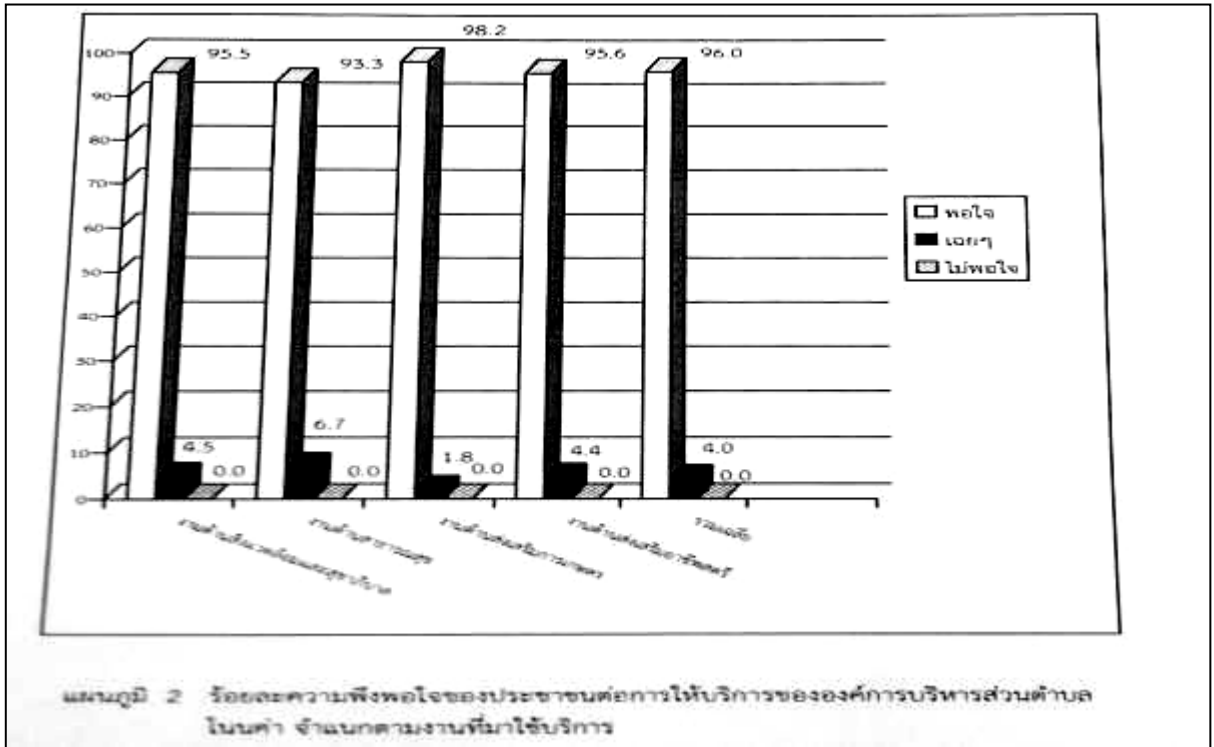
๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

๒.๑ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐ เมื่อพิจารณา เป็นรายในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดคือ ร้อยละ ๙๙.๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๘ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๕ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๓.๕ ตามลำดับ



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ โดยภาพรวมและรายด้าน

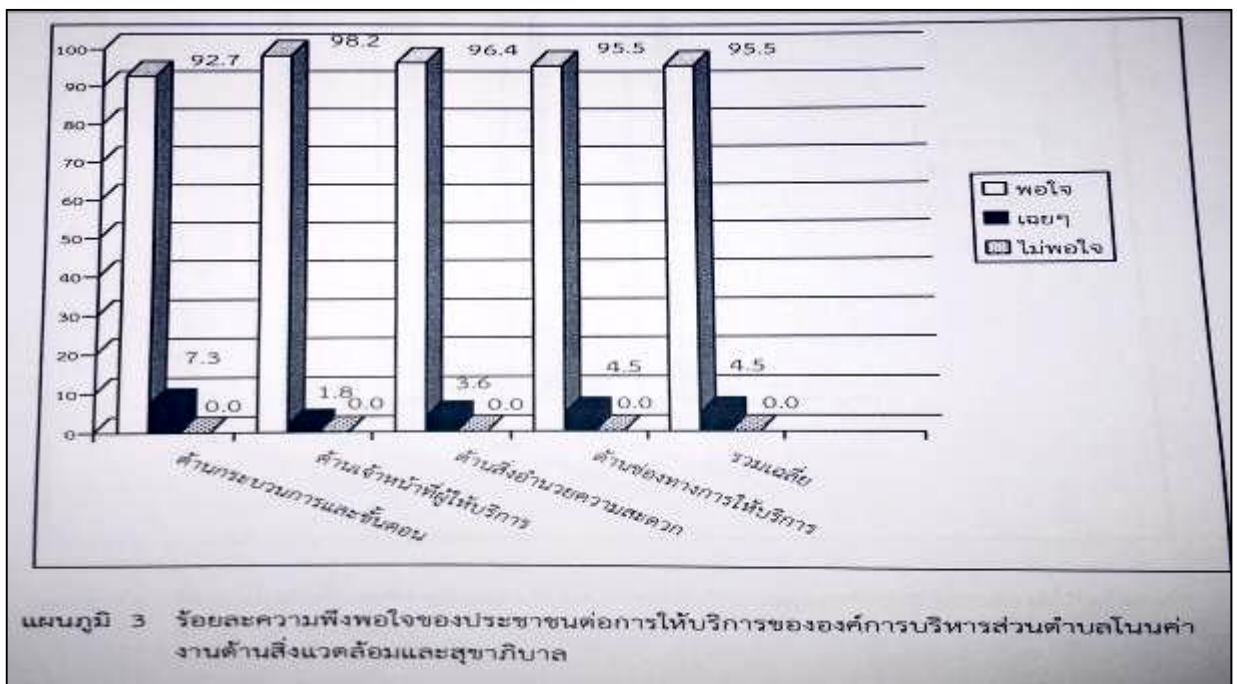
๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดคือ งานด้านส่งเสริมการเกษตร ร้อยละ ๙๘.๒ รองลงมางานด้านส่งเสริมอาชีพสตรี ร้อยละ ๙๕.๖ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๙๕.๕ และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๓.๓ ตามลำดับ



๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

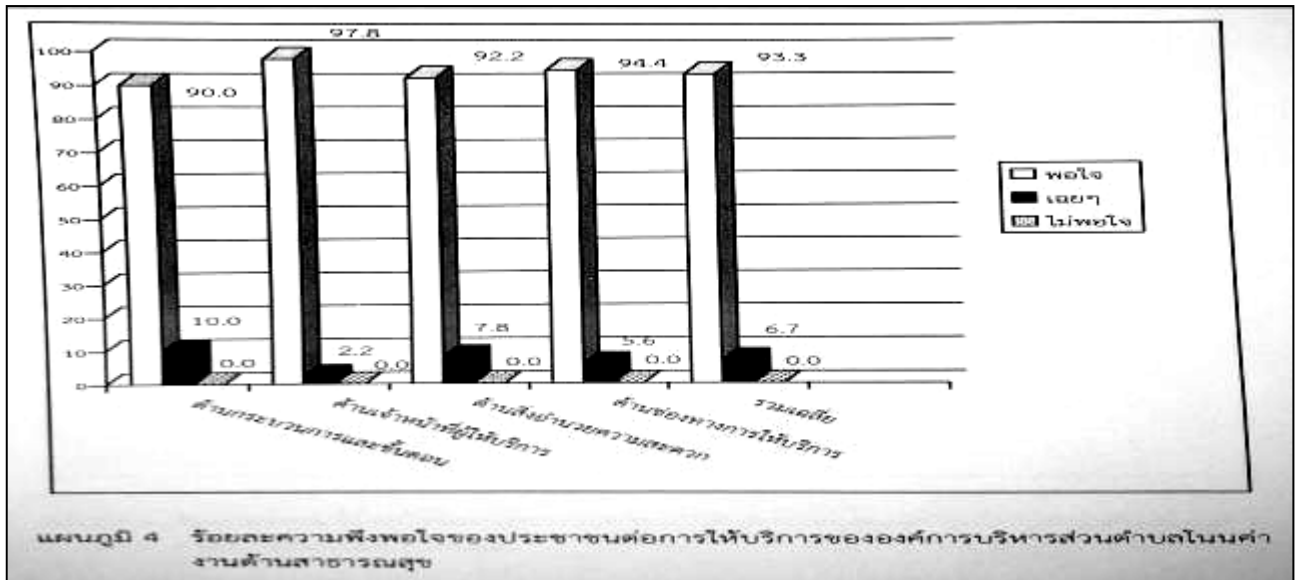
๓.๑ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๒ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๕ และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗ ตามลำดับ



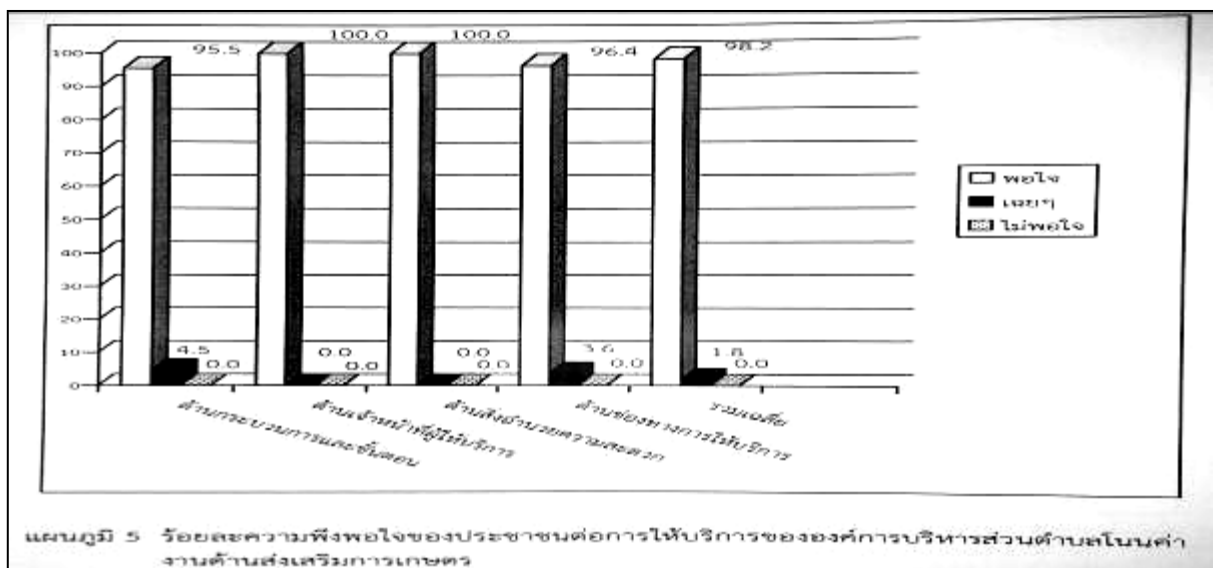
๓.๒ งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๔ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ



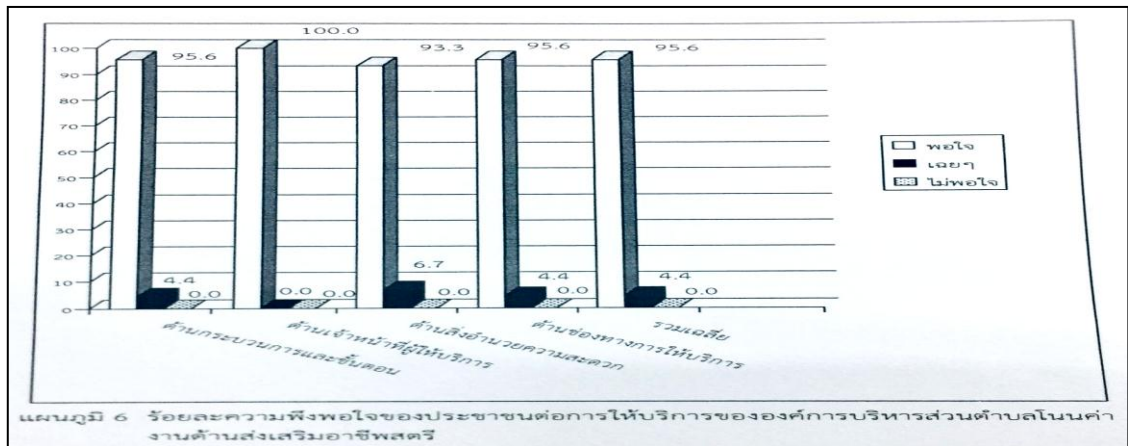
๓.๓ งานด้านส่งเสริมการเกษตร

เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๔ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๕ ตามลำดับ



๓.๔ งานด้านส่งเสริมอาชีพสตรี

เมื่อพิจารณางานด้านส่งเสริมอาชีพสตรี โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๖ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓ ตามลำดับ



๔. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า ดังนี้

๔.๑ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานประกาศแนวทางในงานด้านสุขภาพให้ประชาชนรับทราบเพื่อที่จะได้เป็นพื้นที่ที่ปลอดภัยและสร้างสุขลักษณะที่ดีในพื้นที่

๔.๒ งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้ อบต. จัดสวัสดิการด้านสาธารณสุขให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะด้านการออกพื้นที่ที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานเพื่อให้คำปรึกษาและดูแลความเรียบร้อยด้านสาธารณสุขในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

๔.๓ งานด้านส่งเสริมการเกษตร พบว่า ประชาชนต้องการให้พัฒนาด้านการเกษตรด้วยการใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และถ่ายทอดแปลงเศรษฐกิจพอเพียงที่หน่วยงานให้เผยแพร่กับประชาชนในหมู่บ้าน

๔.๔ งานด้านส่งเสริมอาชีพสตรี พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดทำหลักสูตรระยะสั้น และระยะกลาง เพื่ออบรมให้ความรู้กับกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน โดยเฉพาะกลุ่มสตรีต่าง ๆ เพื่อสร้างทางเลือกในการทำอาชีพใหม่ ๆ มากขึ้น

๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวนันทนา พัฒนาไชย)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.โนนค่า

/ความเห็น.....


ความเห็น..... เพื่อไปขอกองทุนและเครื่องใช้ของกรม

ว่าที่ร้อยตรี 

(เกษม แป้นหมื่นไวย)


รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ความเห็น..... เพื่อไปขอกองทุน และ คงร แต่ง ให้ทำคอกอูทราบ เพื่อ นำไปปรับปรุง เกษตรดิน
และคิด ประสิทธิภาพในทร ปฏิบัติงาน


 (นางสาวนันทนา เกี้ยวสันเทียะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ความเห็น..... ทรง


 (นางพรณี เสรีอัจฉริยะกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ