



บันทึกข้อความ

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

ที่ นม ๙๘๓๐๖/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

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

๑. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๒. งานด้านการศึกษา
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 และส่วนงานที่ใช้บริการ 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 ๗-๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และร้อยละ นำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตารางตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

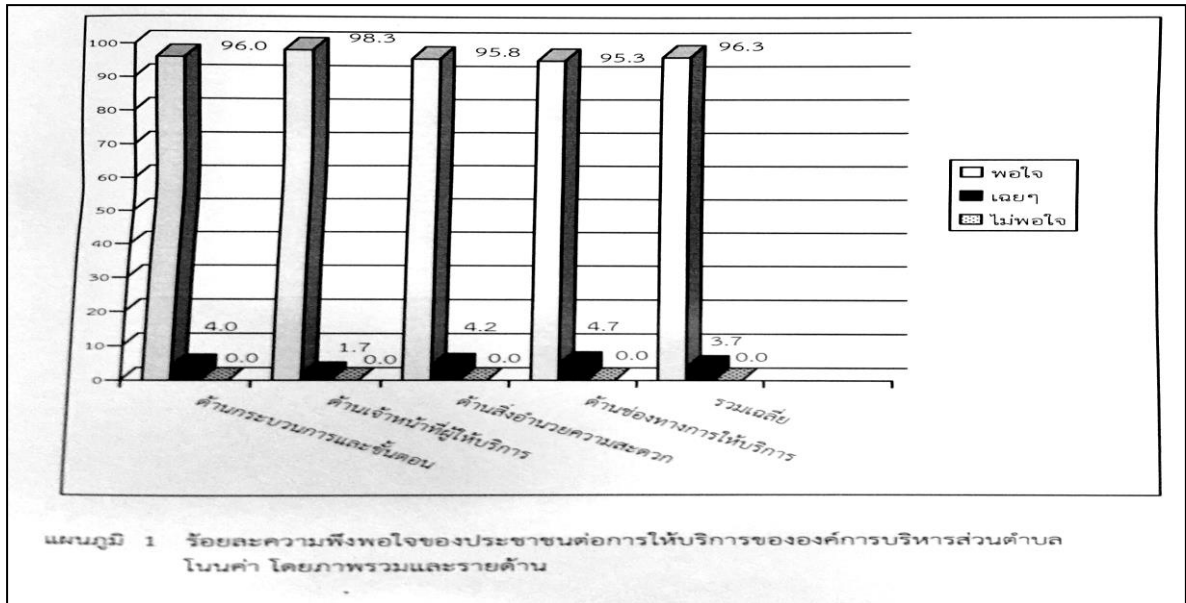
๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๕.๐ และเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๐ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี ร้อยละ ๒๓.๘ จบการศึกษาระดับมัธยม มากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๘ และอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๕ รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๑๗.๐ ตามลำดับ

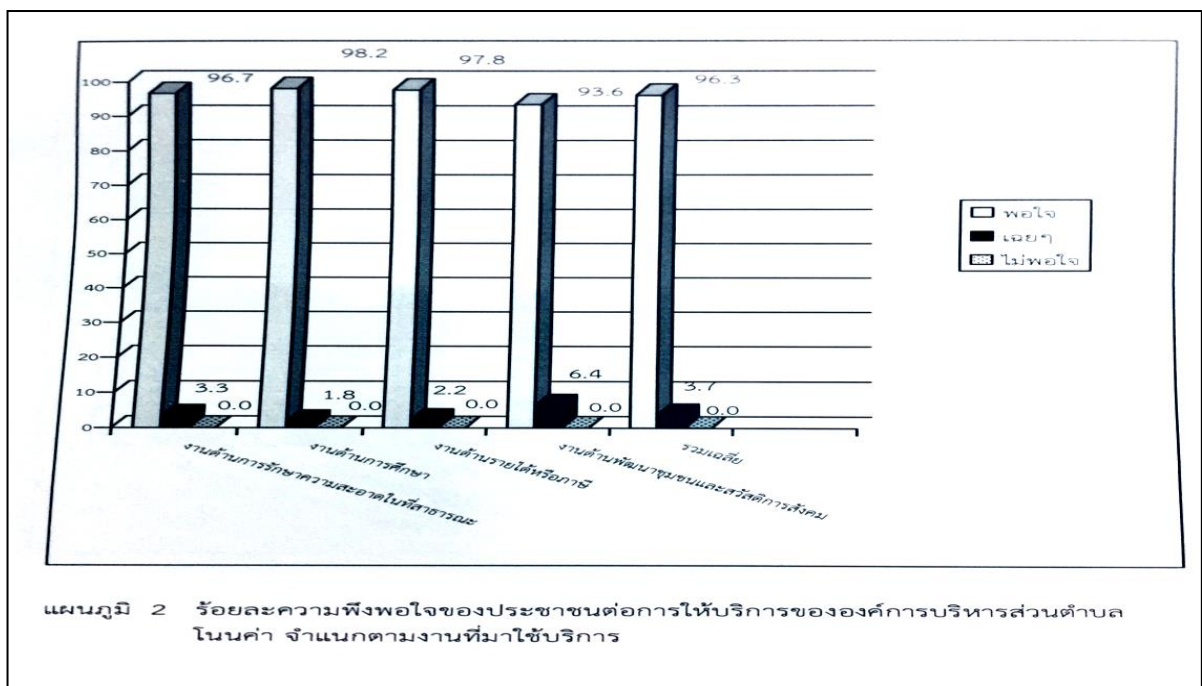
/๒. ความพึงพอใจ.....

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

๒.๑ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดคือ ร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๘ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๘ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๓ ตามลำดับ



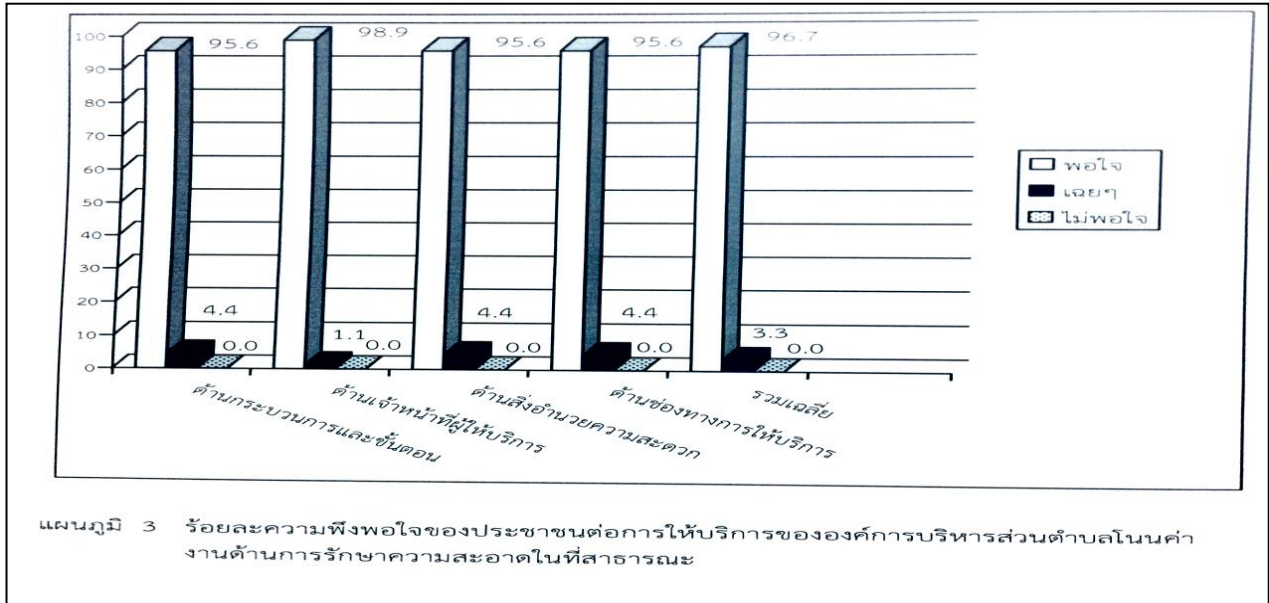
๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดคือ งานด้านการศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๙๘.๒ (๑๐ คะแนน) รองลงมางานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๗.๘ (๑๐ คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ ๙๖.๗ (๑๐ คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๓.๖ (๙ คะแนน)



๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

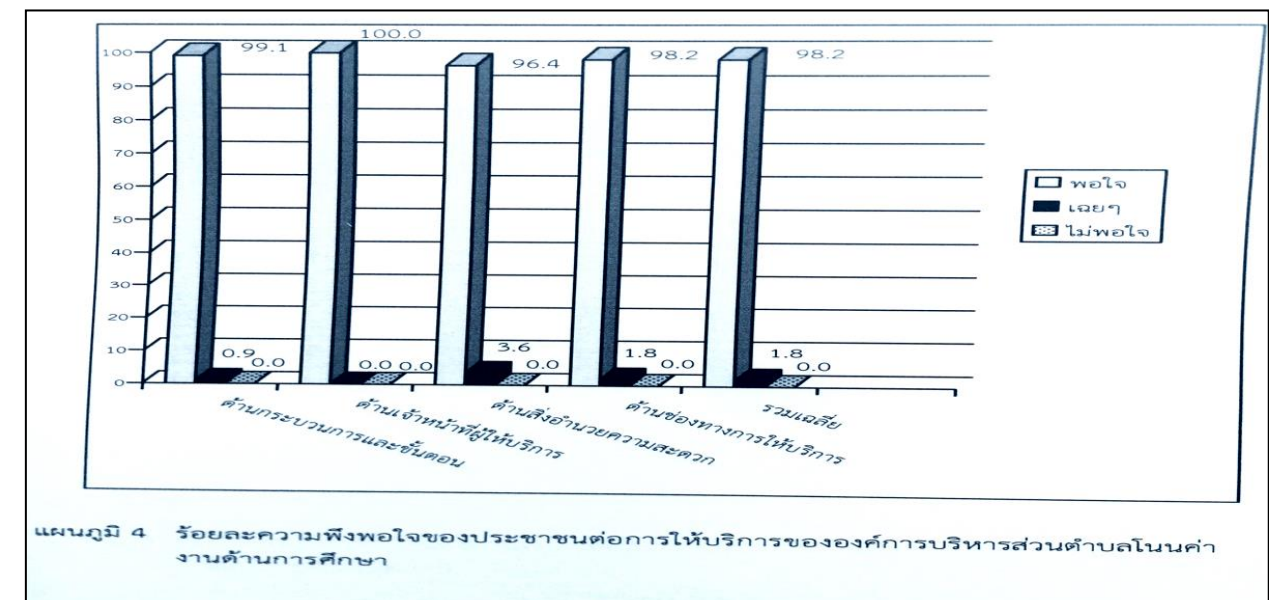
๓.๑ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

โดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดคือ ร้อยละ ๙๘.๙ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๖ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ ตามลำดับ



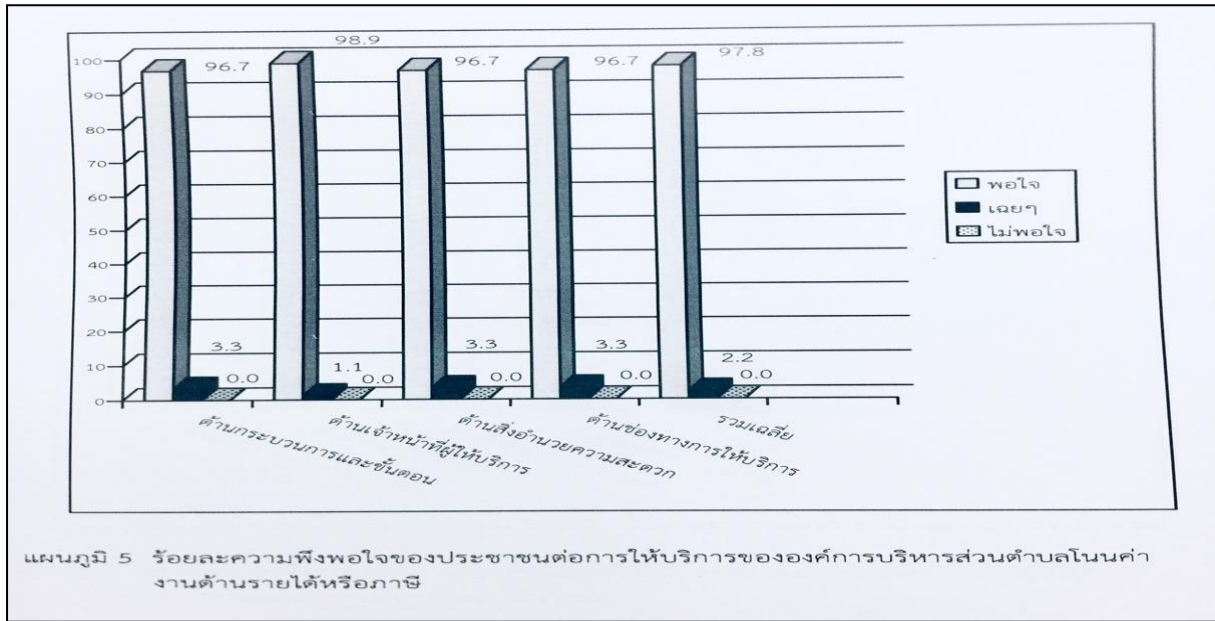
๓.๒ งานด้านการศึกษา

เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๙.๑ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๔ และ ตามลำดับ



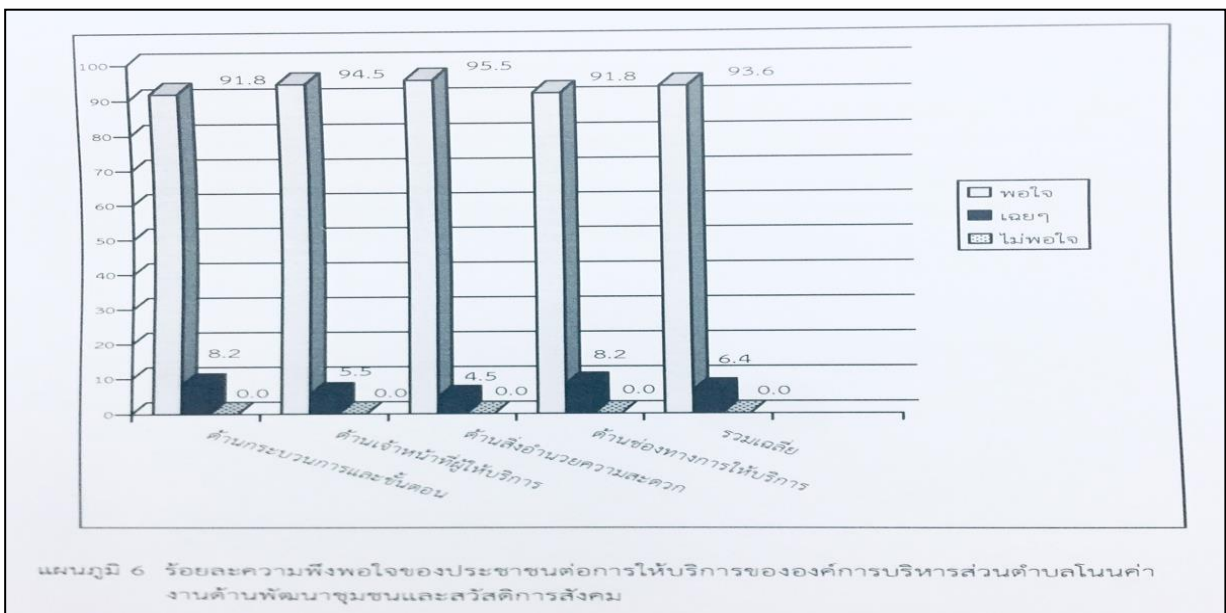
๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๗ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๗ ตามลำดับ



๓.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๕ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๑.๘ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๘ ตามลำดับ



๔. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผู้ประเมินได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ดังนี้

๔.๑ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้รณรงค์เรื่องขยะ ด้วยการจัดกิจกรรมในพื้นที่สาธารณะทุกแห่ง เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการทราบถึงข้อมูลปัญหาขยะในพื้นที่ และร่วมกันรักษาความสะอาด

๔.๒ งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือผู้เรียนที่ไม่มีทุนในการศึกษาซึ่งนักเรียนบางคนไม่มีทุนในการศึกษา (หรือยากจน) จึงต้องเข้ามาช่วยในเรื่องนี้ บางคนบ้านอยู่ไกลไม่มีรถรับส่ง รวมถึงที่อยู่อาศัยไม่สะดวก และอาหารการกินไม่เพียงพอ

๔.๓ งานด้านรายได้หรือภาษีพบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อสร้างความตระหนักถึงหน้าที่ของประชาชน

๔.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการจัดอบรมแนะแนวการประกอบอาชีพเสริมของชุมชน หรืออาจจะให้ประชาชนรวมกลุ่มกันจัดทำผลิตภัณฑ์ OTOP ของหมู่บ้านของตนเอง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของคนในชุมชน

๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวชนันฐตา พัฒนภาไชย)
หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.โนนคำ

ความเห็น.....

.....
.....
.....

ว่าที่ร้อยตรี

(เกษม แป้นหมื่นไวย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ความเห็น.....

.....
.....
.....

(นางสาวนันทนา เกี้ยวสันเทียะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

ความเห็น.....

.....
.....
.....

(นางพรรณณี เสรีอัจฉริยะกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ