



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
เรื่อง ประกาศผลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ และจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการประชาชนและเพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนอื่น ๆ โดยพิจารณาปรับปรุงเป็นรายด้านตามผลที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จึงขอประกาศผลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในปี พ.ศ.๒๕๖๓ ให้ประชาชนทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายโกฏ โลมบุตร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓



โดย องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ งานสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา งานกองคลัง กองช่าง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพ ของการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับ และได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทาง หนึ่งด้วย และยังมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง และเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาปรับปรุงด้านต่าง ๆ ตามผลที่ได้จากการประเมินครั้งนี้

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจ

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล โนนแดง

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

มุ่งการศึกษาร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

๑.๔ คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ทั้งที่มารับบริการในสำนักงานและ กรอกข้อมูลแบบสอบถามใน อินเทอร์เน็ต

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึงการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหาร ส่วนตำบล ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก ความคิด ความชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือ ไม่พอใจ

ความพึงพอใจการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ทาที ความชอบหรือไม่ชอบที่ อาจแสดงออกหรือไม่ แสดงออก มาให้เห็นได้ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

๑.๕ ระเบียบของของการประเมิน

๕.๑ ทราบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัด ชัยภูมิ โดยวัดจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕.๒ สามารถนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารสวน ตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

๕.๓ ไขประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษหรือ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารสวนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๒ วิธีการประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนแดง มีรายละเอียดวิธีการประเมิน ดังนี้

๑. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
๓. การรวบรวมข้อมูล
๔. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อเรื่องที่ได้รับ
บริการ ในด้าน การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การยื่นเรื่องรื้อเรียน
ร้องทุกข์ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ การใช้ Internet ตำบล การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอแบบ
บ้านเพื่อประชาชน การออกแบบอาคาร การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน การชำระภาษีป้าย การชำระภาษี
บำรุงท้องที่ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อ
ป้องกันโรคไข้เลือดออก การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร การขอประกอบกิจการที่เป็น
อันตรายต่อสุขภาพ การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น และการขอรับบริการใน
เรื่อง อื่น ๆ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ ชื่อและที่อยู่ผู้ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนแดง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ดังนี้

๕ หมายถึง มากที่สุด

๔ หมายถึง มาก

๓ หมายถึง ปานกลาง

๒ หมายถึง น้อย

๑ หมายถึง ควรปรับปรุง

ซึ่งประเมินใน ๓ ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีตั้งแบบประเมินไว้ ณ จุดบริการ และมีแบบประเมินใน เว็บไซต์ของ อบต. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลโนนแดง

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลที่ประชาชนกรอกแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ประชาชนได้มารับบริการ และจากเว็บไซต์ มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

๑. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นการตรวจสอบรายงาน ใช้การหาค่าร้อยละ
๒. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า ๕ ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละ ระดับ ความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก	แสดงว่า พอใจ ๑๐๐ - ๘๐ คะแนน
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจปานกลาง	แสดงว่า เฉย ๆ ๘๙ - ๗๐ คะแนน
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ น้อย ควรปรับปรุง	แสดงว่า ไม่พอใจ ๖๙ คะแนน

บทที่ ๓
ผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีประชาชนผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ๕๘ คน เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูล สรุปผล และนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๙	๕๐.๐๐
หญิง	๒๙	๕๐.๐๐
รวม	๕๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้มาขอรับบริการและตอบแบบประเมินเป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และเป็นผู้ชายร้อยละ ๕๐.๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนเรื่องที่มาขอรับบริการเรื่องใดมากที่สุด

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐
๓. การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๖.๙๐
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐
๖. การออกแบบอาคาร	๐	๐
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๓	๓๙.๖๖
๘. การชำระภาษีป้าย	๐	๐
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๐	๐
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๐	๓๔.๔๘
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑๑	๑๘.๙๖
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐
๑๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค ไข้เลือดออก	๐	๐
๑๕. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและ สละสมอาหาร	๐	๐

๑๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
๑๗. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์	๐	๐
๑๘. ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น		
๑๙. อื่น ๆ	๐	๐
- ขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด		
รวม	๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า จากด้านการรับบริการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง พบว่า ประชาชนขอรับบริการมากที่สุดคือการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๖ รองลงมาคือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N=๕๘)				
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับคะแนน		
	จำนวน	ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๘	๘๓.๔๐			
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๕๘	๗๙.๔๐			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๘	๘๐.๐๐			
รวมเฉลี่ย	๕๘	๘๐.๙๓			

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๘๓.๔๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๗๙.๔๐

บทที่ ๔ สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการและได้ทำการกรอกแบบสอบถาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. มีจำนวน ๕๘ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๕ ข้อ และส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามที่ให้ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกรายด้าน และรายข้อ ผลการสรุปสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้มาขอรับบริการและตอบแบบประเมินเป็นผู้หญิง ร้อยละ ๕๐.๐๐ และผู้ชาย ร้อยละ ๕๐.๐๐

๒. ข้อมูลเรื่องและผู้มาขอรับบริการมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า จากด้านการรับบริการทั้งหมด ๑๙ เรื่อง พบว่าประชาชนมาขอรับบริการมากที่สุดคือการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๖ รองลงมาคือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘

๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง โดยภาพรวม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๘๓.๔๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๗

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๙๓ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่มากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๙๘.๑๔ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ร้อยละ ๘๓.๔๐

๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนผู้ให้บริการ
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนผู้ให้บริการ ในภาพรวม ร้อยละ ๘๐.๙๓

๖. ข้อเสนอแนะ

-