



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ได้ ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอโนนแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่มาใช้ บริการ ในด้านต่าง ๆ และจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการประชาชน และเพื่อนำ ผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนอื่น ๆ โดยพิจารณาปรับปรุงด้าน ๆ ตามผลที่ได้จากการ ประเมินในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ให้ประชาชนทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายโกฏ โลมบุตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒



โดย องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
อำเภอโนนแดง จังหวัดชัยภูมิ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอโนนแดง จังหวัดชัยภูมิ มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ในด้านต่าง ๆ เช่น งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ งานสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา งานกองคลัง กองช่าง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพ ของการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับ และได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อีกทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย และยังมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง และเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาปรับปรุงด้านต่าง ๆ ตามผลที่ได้จากการประเมินครั้งนี้

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจ

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอโนนแดง จังหวัดชัยภูมิ
๒. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพปัญหาในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

มุ่งการศึกษาร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอโนนแดง จังหวัดชัยภูมิ

๑.๔ คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนแดง อำเภอโนนแดง จังหวัดชัยภูมิ ทั้งที่มารับบริการในสำนักงานและ กรอกข้อมูลแบบสอบถามในอินเทอร์เน็ต

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึงการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก ความคิด ความชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือ ไม่พอใจ

ความพึงพอใจการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าที ความชอบหรือไม่ชอบที่ อาจแสดงออกหรือไม่แสดงออก มาให้เห็นได้ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

๑.๕ ระเบียบของของการประเมิน

๕.๑ ทราบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอโนนแดง จังหวัดชัยภูมิ โดยวัดจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕.๒ สามารถนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอโนนแดง จังหวัดชัยภูมิ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

๕.๓ ใช้ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษหรือ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอโนนแดง จังหวัดชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๒ วิธีการประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง มีรายละเอียดวิธีการประเมิน ดังนี้

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

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อเรื่องที่ขอรับบริการ ในด้าน การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การยื่นเรื่องรื้อถอนเรียนร้องทุกข์ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ การใช้ Internet ตำบล การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน การออกแบบอาคาร การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น และการขอรับบริการในเรื่องอื่น ๆ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ ชื่อและที่อยู่ผู้ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง 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 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีตั้งแบบประเมินไว้ ณ จุดบริการ และมีแบบประเมินในเว็บไซต์ของ อบต. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลที่ประชาชนกรอกแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ประชาชนได้มารับบริการ และจากเว็บไซต์ มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

๑. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นการตรวจสอบรายงาน ใช้การหาค่าร้อยละ
๒. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า ๓ ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก	แสดงว่า ๑๐๐ - ๘๐	คะแนน
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจมาก	แสดงว่า ๘๙ - ๗๐	คะแนน
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ น้อย ควรปรับปรุง	แสดงว่า ๖๙	คะแนน

บทที่ ๓
ผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีประชาชนผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ๕๘ คน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนต่อไป ผลการ วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๙	๕๐
หญิง	๒๙	๕๐
รวม	๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้มาขอรับบริการและตอบแบบประเมินเป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และเป็น ชายร้อยละ ๕๐

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 สะสมอาหาร	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 ประชาชนมาขอรับบริการด้านขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ จำนวน ๓๑ คน รองลงมาคือการรับบริการด้านการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒๐ คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N=๕๘)				
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับคะแนน		ควรปรับปรุง
	คน	ร้อยละ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๘	๘๓.๔๐	✓		
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๕๘	๗๙.๔		✓	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๘	๘๐.๐๐	✓		
รวมเฉลี่ย		๘๐.๙๓			

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผู้ให้บริการร้อยละ ๘๓.๔๐ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๐.๐๐ และ รองลงมาคือ ด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๗๙.๔

บทที่ ๔

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการและได้ทำการกรอกแบบสอบถาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวน ๕๘ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง 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. ๒๕๖๒ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกรายด้าน และรายชื่อ ผลการสรุปสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้มาขอรับบริการและตอบแบบประเมินเป็นผู้หญิงกับผู้ชายร้อยละ ๕๐.๐๐ เท่ากัน

๒. ข้อมูลเรื่องและผู้มาขอรับบริการมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า จากด้านการรับบริการทั้งหมด ๑๘ เรื่อง ประชาชนมาขอรับบริการด้านการขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ๓๑ คน รองลงมาคือการรับการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/จำนวน ๔ คน

๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง โดยภาพรวม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๓.๔๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๐.๐๐

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๙๓ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่มากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๘๓.๔๐

๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๐.๙๓

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนผู้ให้บริการ ในภาพรวม ร้อยละ ๘๐.๐๐ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมาก

๖. ข้อเสนอแนะ