



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ที่ นม ๘๔๐๐๑/๑๐๕๘

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการ จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปี ๒๕๖๔ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกได้จัดจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้รับจ้าง

ระเบียบกฎหมาย

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

ข้อเสนอแนะและพิจารณา

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้รับรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พ.ศ.๒๕๖๔ จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำนวน ๔ งาน รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รวมร้อยละ ๙๕.๐๐ /
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี รวมร้อยละ ๙๖.๒๐ /
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมร้อยละ ๙๗.๕๐ /
๔. งานด้านสาธารณสุข รวมร้อยละ ๙๙.๒๐ /

โดยภาพรวมผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ / จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวตามสิ่งที่แนบท้ายมาพร้อมนี้ และเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการภายในต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจันทรีจิรา โถมกระโทก)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

/เรียน ...

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

- เพื่อโปรดทราบ
- ทราบ



(นางอนัญญา อนุศิริ)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

- เพื่อโปรดทราบ
- ทราบ



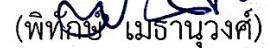
(นางชนัดดา เพ็ชรการณ)

รองปลัดอบต.หนองจะบก ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

- เพื่อโปรดทราบ
- ทราบ

สืบเอก



(พิทักษ์ เมธานวงศ์)

ปลัดอบต.หนองจะบก ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

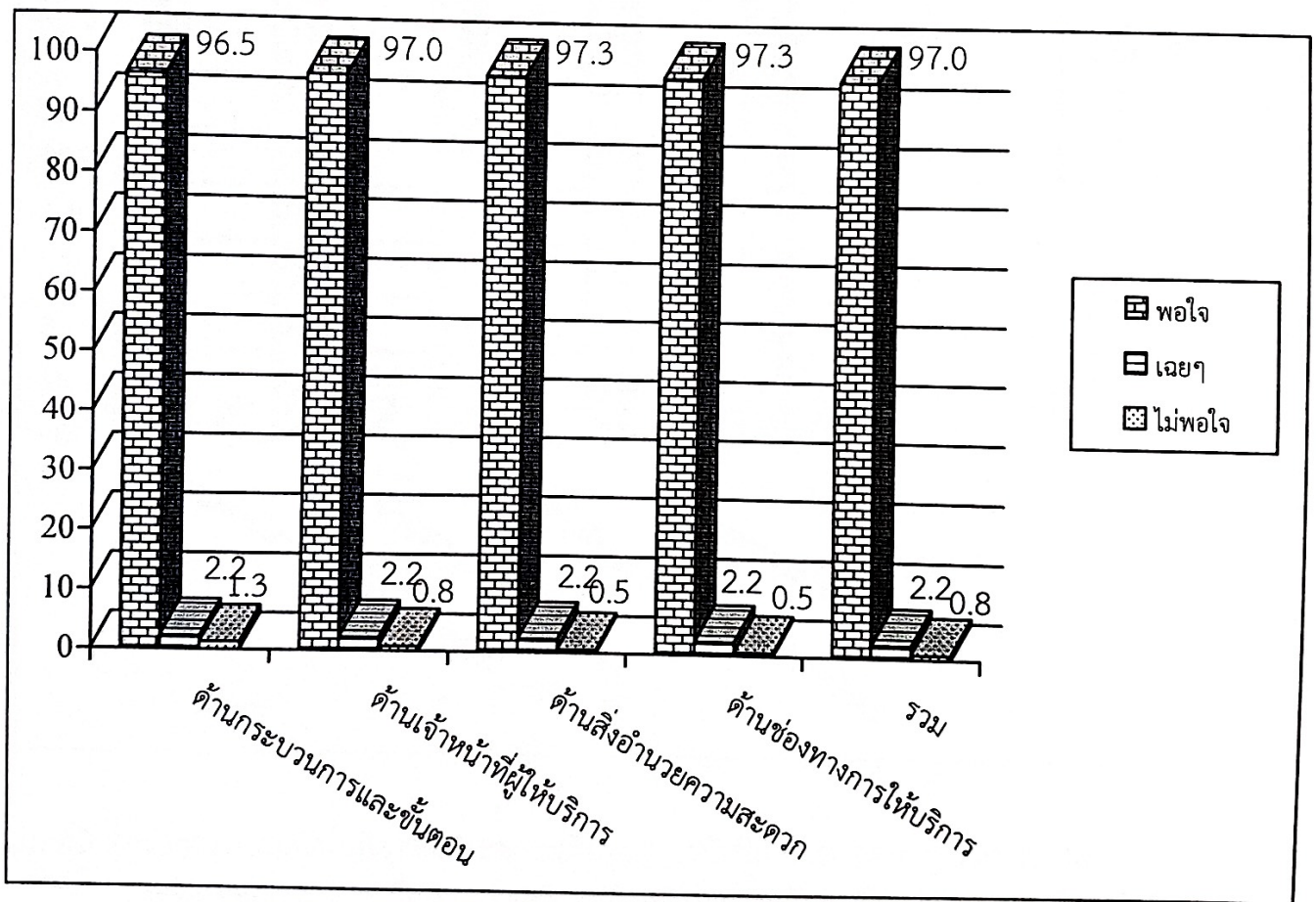
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 5 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ระหว่างวันที่ 16-17 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.8 และเพศชาย ร้อยละ 49.2 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 32.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 18.5

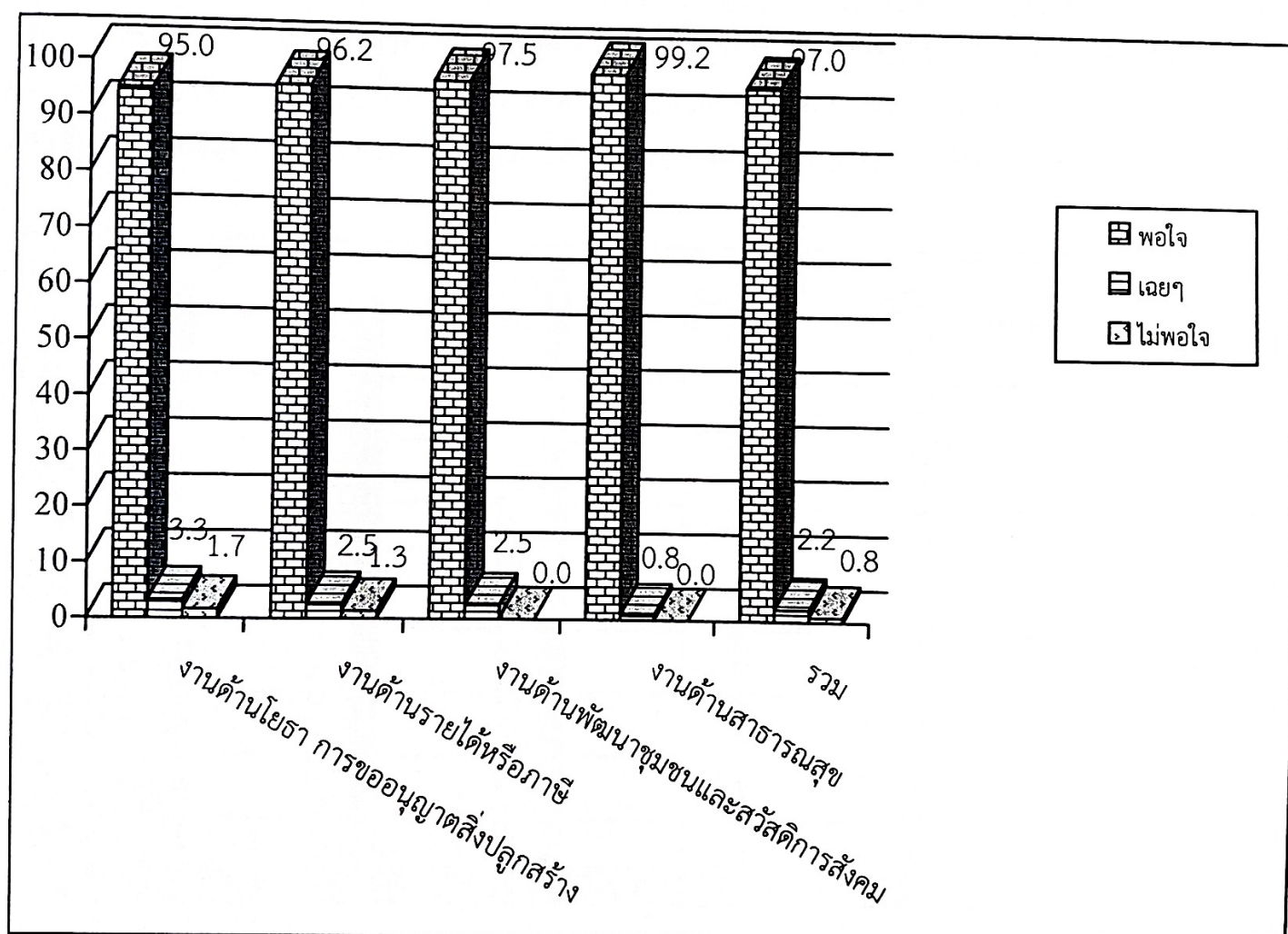
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 99.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

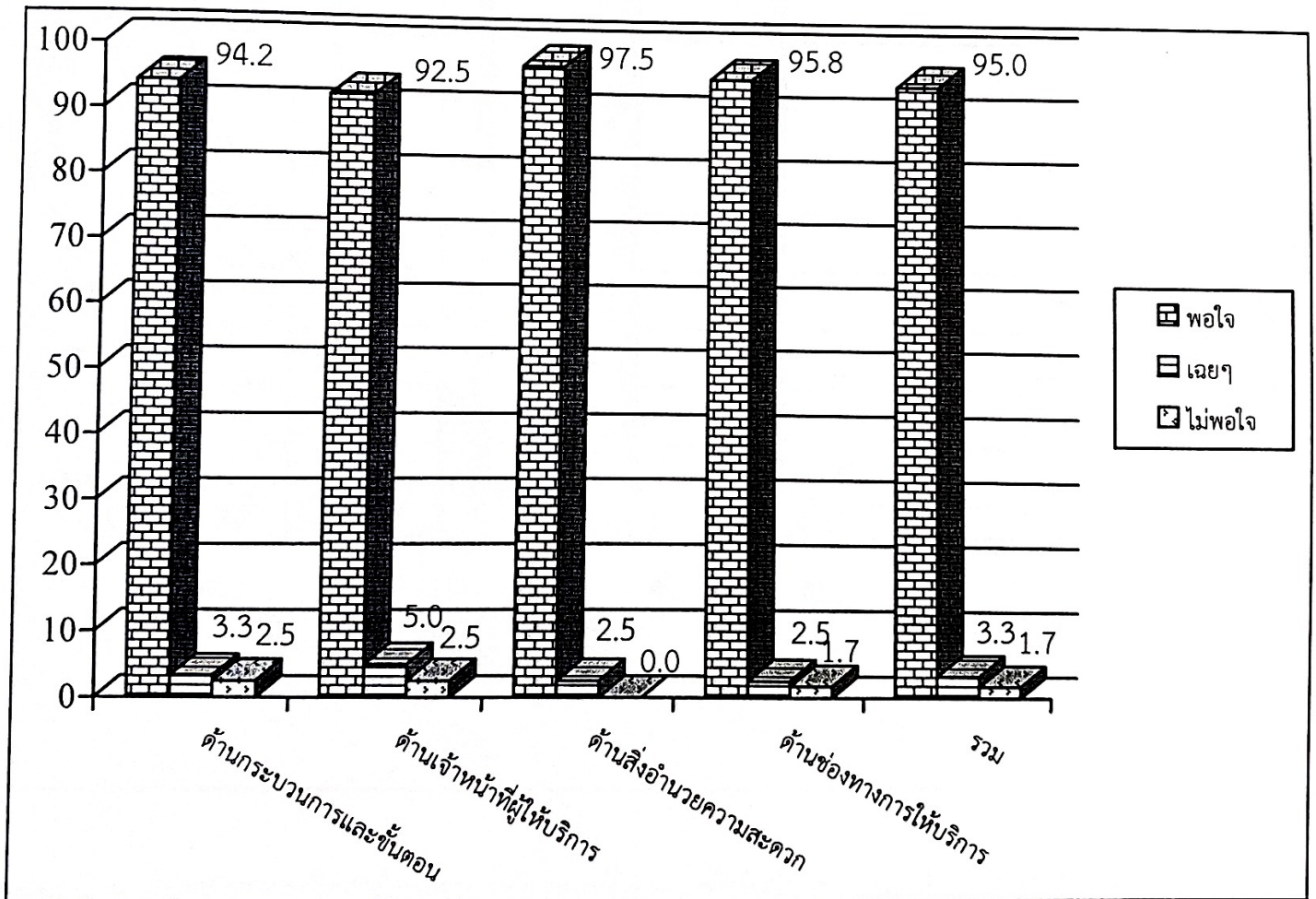


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

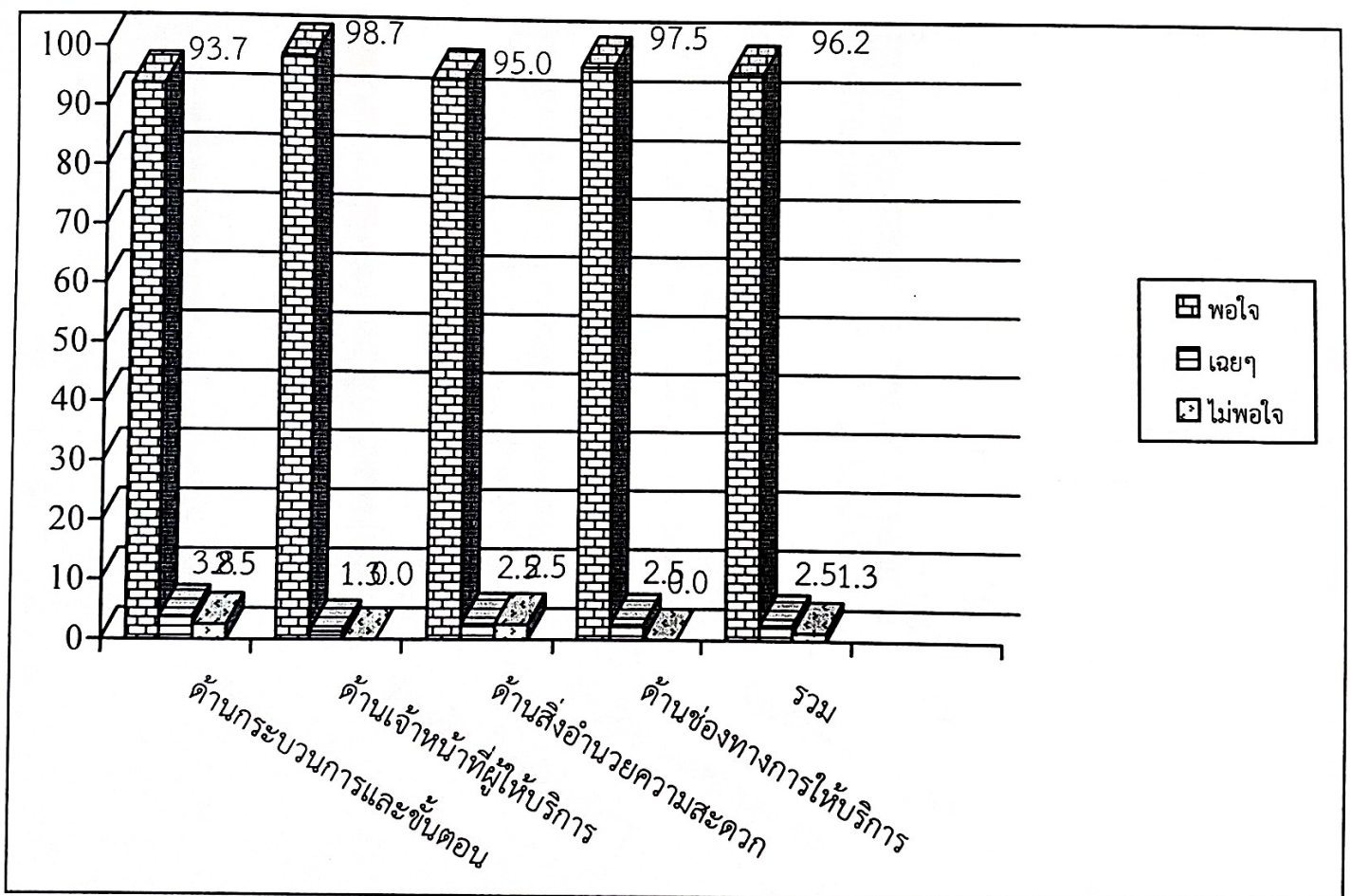
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

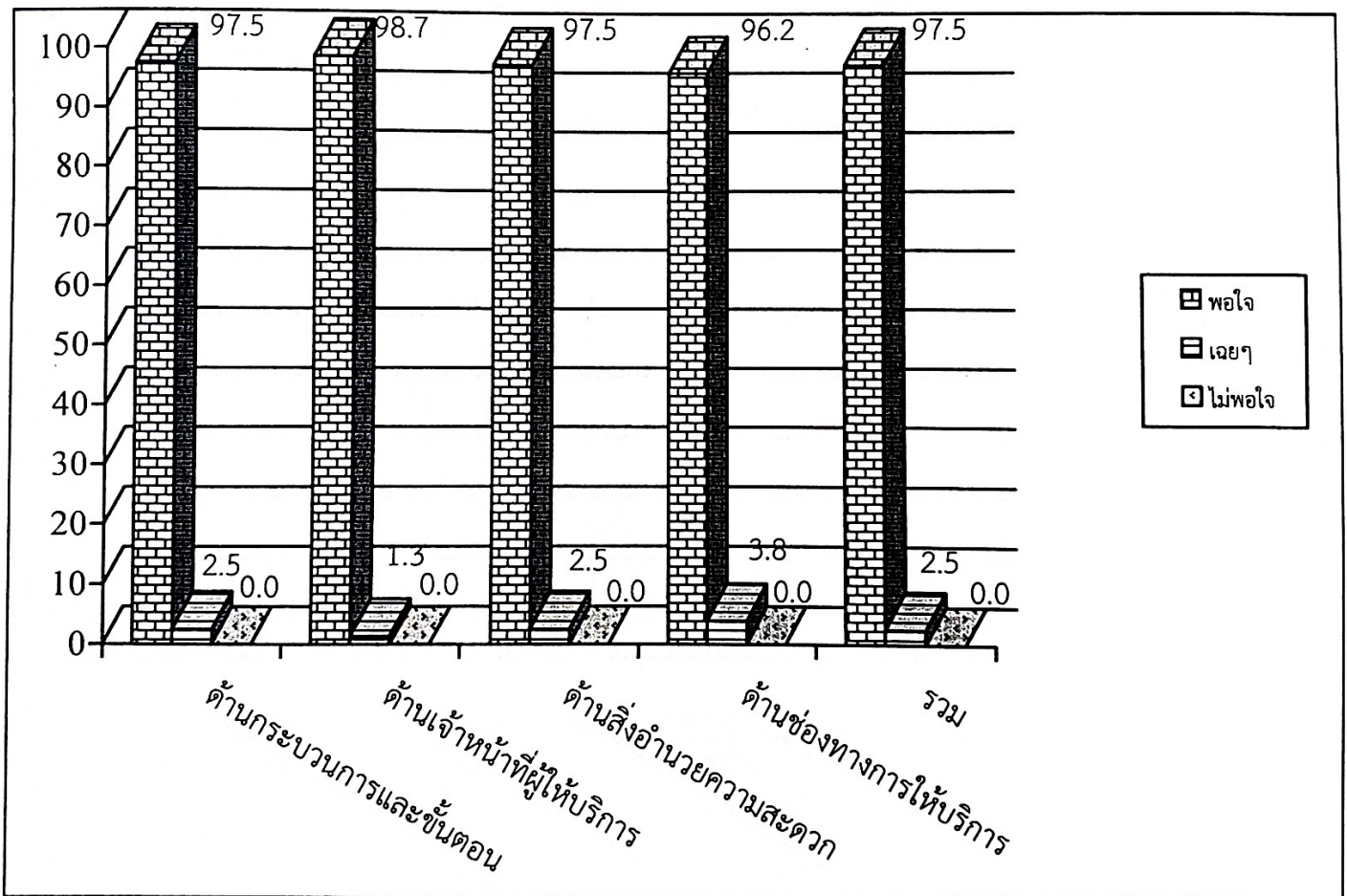
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

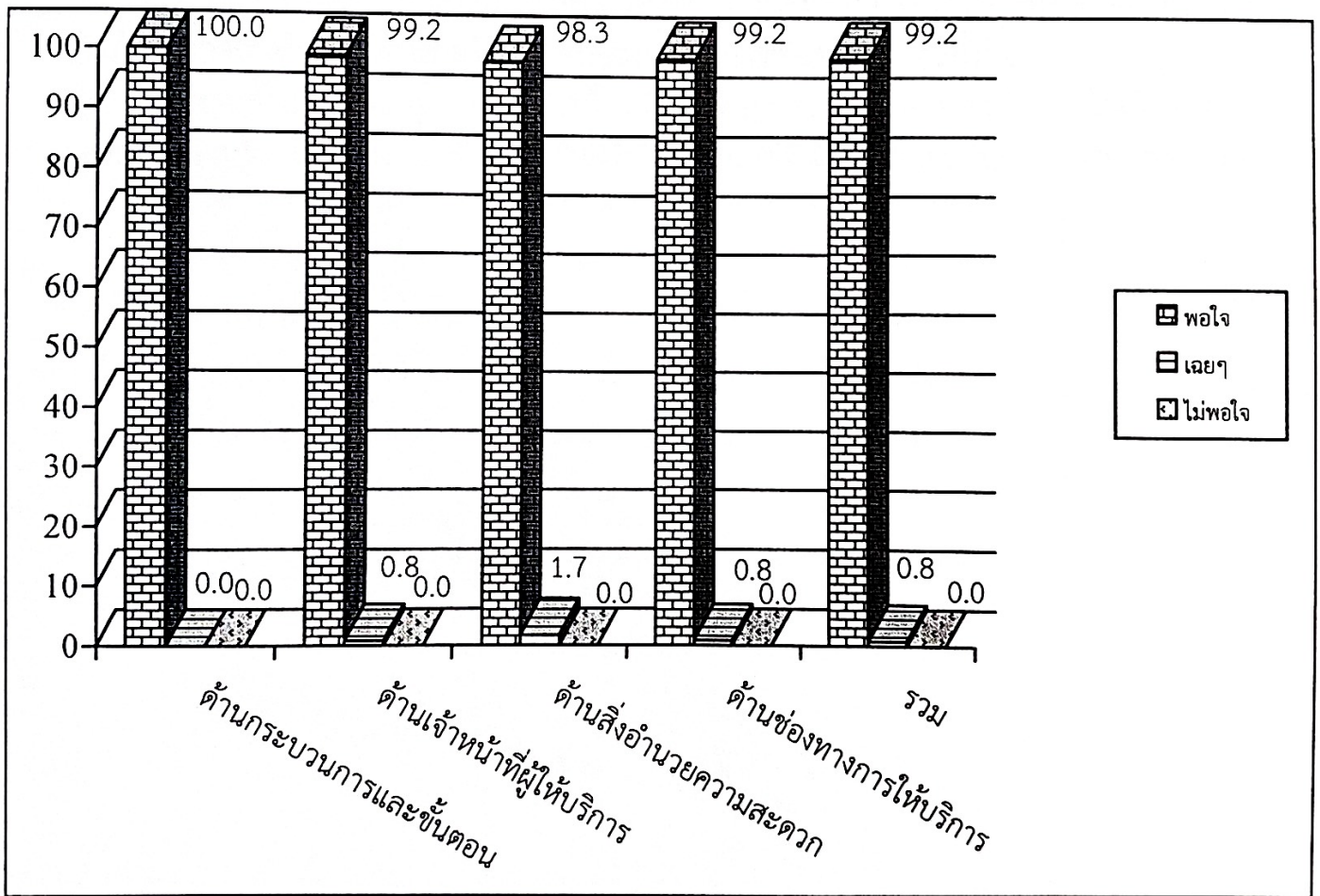
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ควรมีการเผยแพร่ขั้นตอนการขออนุญาตและเอกสารที่ต้องใช้ในการมาติดต่อราชการ

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรส่งเสริมความรู้ และบริการให้คำปรึกษาเคลื่อนที่เกี่ยวกับการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ เน้นการสร้างผลิตภัณฑ์ทำตลาดให้มีคุณภาพ สร้างจุดเด่นของพื้นที่สู่การพัฒนาที่ดี และยั่งยืน

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการป้องกันโรคต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น โรคไข้เลือดออก ควรมีการส่งเสริมให้ความรู้และวิธีป้องกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรพ่นยากำจัดยุงตามชุมชนต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ