



**รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**



ที่ อว ๐๖๔๕.๒๖/ ๒๓๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
ตำบลสามพร้าว อำเภอเมือง
จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี ได้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๑๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖ ซึ่งพิจารณารายด้านปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- ๑) ด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๒
- ๒) ด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔
- ๓) ด้านงานสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๘
- ๔) ด้านงานรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕

(นายศรายุทธ ขวัญเมือง)
รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการพิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
โทร ๐๔๒ ๑๒๔๕๕๖

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป 96.6	10		
☐ ไม่เกินร้อยละ 95	9		
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		
 อธิการบดี แอดมิน. รศ. ๑๖ รองคณบดีฝ่ายบริหาร			1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 6) งานด้านการศึกษา 7) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 10) งานด้านสาธารณสุข 11) งานด้านอื่นๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้อง มีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ➔ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัด ดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจาก สถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.2	4.81	10
2. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.4	4.77	10
3. งานบริการด้านสาธารณสุข	97.8	4.89	10
4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	96.4	4.82	10
รวมทั้งหมด	96.6	4.83	10

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และความพึงพอใจงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 95.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการบริหารค่าเช่าตลาด โดยไม่ต้องมีการประมูล

5.3.2 เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะ ควรปิดฝากลังขยะและจัดเก็บขยะที่หล่นอยู่รอบๆ ถึงขยะให้เรียบร้อย

5.3.3 ควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการ การจัดเก็บขยะให้ทันต่อความต้องการของคนในชุมชน

5.3.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์ทุกโครงการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง