



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

อาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๑ หมวด ๖ และหมวด ๘ ประกอบกับคำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ ที่ ๓๔๕ /๒๕๖๑ ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ และได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทางราชการและสามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไปได้ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นายสุรทิน วัชรประทีป)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้

เอกสารแนบท้าย
ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ

คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการได้คัดเลือกกระบวนการเพื่อนำมาประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน ๔ ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่วนราชการได้ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการโดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การประเมินนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา ๔ ด้าน คือ

- ๑) งานด้านโยธา
- ๒) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ประกอบกับรายละเอียดการประเมิน อีกจำนวน ๑๗ ข้อ ซึ่งรายละเอียดและผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ใน ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
๒. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๓. เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ ณ จุดให้บริการของงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ โดยสามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายงาน ได้ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| ๑. งานด้านโยธา | จำนวน ๔๕ คน |
| ๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน ๔๕ คน |
| ๓. งานด้านรายได้หรือภาษี | จำนวน ๔๕ คน |
| ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน | จำนวน ๔๕ คน |

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการให้บริการ (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ย ทุกงาน (ระดับ) (ร้อยละ)
๑. งานด้านโยธา	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๓)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖)
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	(พอใจมากที่สุด) (๘๖)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖)	(พอใจมากที่สุด) (๙๒)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘)
โดยรวม	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗)
ผลการประเมินตามตัวชี้วัด(คะแนน)	๘	๘	๘	๘	๘

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง ๔ งาน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ พอดีมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๗ และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ ตามตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจได้ ๘ คะแนน

ผลการประเมิน พบว่า ๑) งานด้านโยธา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ผลการประเมินได้ ๘ คะแนน ๒) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ผลการประเมินได้ ๘ คะแนน ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ผลการประเมินได้ ๘ คะแนน ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ผลการประเมินได้ ๘ คะแนน ตามตัวชี้วัด ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ จำนวน ๒๓ ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน ๘ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๗ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ตามลำดับ

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ๑)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะ คือ ควรขยายที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการให้หลากหลาย ๒)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ควรดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่เหมาะสมและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ๓)ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน ๔)ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีกioskรับความคิดเห็น ณ จุดให้บริการ

คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ จึงขอเสนอผลการประเมินฯ เพื่อใช้ในประโยชน์ในทางราชการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ต่อไป