

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ (1) ต่ำกว่า 20 ปี (2) 20 - 30 ปี (3) 31 - 40 ปี
(4) 41 - 50 ปี (5) 51 - 60 ปี (6) มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(4) ปริญญาตรี (5) สูงกว่าปริญญาตรี (6) อื่น ๆ
4. อาชีพหลัก (1) รัฐบาล (2) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ (3) ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
(4) รับจ้าง (5) นักเรียน นักศึกษา (6) เกษตรกร
(7) อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน					
5) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เพียงพอ					
2) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3) เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการ					
3) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม					
4) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ให้บริการ หรือ อบต.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก					
2) สถานที่จอดรถมีความสะดวก เพียงพอ					
3) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการที่เหมาะสม					
4) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ ชัดเจน					
5) มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ สารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสม					

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี

กองคลัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ (1) ต่ำกว่า 20 ปี (2) 20 - 30 ปี (3) 31 - 40 ปี
(4) 41 - 50 ปี (5) 51 - 60 ปี (6) มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(4) ปริญญาตรี (5) สูงกว่าปริญญาตรี (6) อื่น ๆ
4. อาชีพหลัก (1) ราชการ (2) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ (3) ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
(4) รับจ้าง (5) นักเรียน นักศึกษา (6) เกษตรกร
(7) อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	งานด้านรายได้หรือภาษี				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน					
5) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เพียงพอ					
2) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3) เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการ					
3) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม					
4) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ให้บริการ หรือ อบต.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก					
2) สถานที่จอดรถมีความสะดวก เพียงพอ					
3) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการที่เหมาะสม					
4) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ ชัดเจน					
5) มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ สารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสม					

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กองช่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ (1) ต่ำกว่า 20 ปี (2) 20 - 30 ปี (3) 31 - 40 ปี
(4) 41 - 50 ปี (5) 51 - 60 ปี (6) มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(4) ปริญญาตรี (5) สูงกว่าปริญญาตรี (6) อื่น ๆ
4. อาชีพหลัก (1) ราชการ (2) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ (3) ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
(4) รับจ้าง (5) นักเรียน นักศึกษา (6) เกษตรกร
(7) อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการประเมิน	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน					
5) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เพียงพอ					
2) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3) เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการ					
3) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม					
4) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ให้บริการ หรือ อบต.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก					
2) สถานที่จอดรถมีความสะดวก เพียงพอ					
3) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการที่เหมาะสม					
4) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ ชัดเจน					
5) มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ สารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสม					

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กองสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ (1) ต่ำกว่า 20 ปี (2) 20 - 30 ปี (3) 31 - 40 ปี
(4) 41 - 50 ปี (5) 51 - 60 ปี (6) มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
(4) ปริญญาตรี (5) สูงกว่าปริญญาตรี (6) อื่น ๆ
4. อาชีพหลัก (1) รับราชการ (2) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ (3) ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
(4) รับจ้าง (5) นักเรียน นักศึกษา (6) เกษตรกร
(7) อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน					
5) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เพียงพอ					
2) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3) เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการ					
3) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียม					
4) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ให้บริการ หรือ อบต.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก					
2) สถานที่จอดรถมีความสะดวก เพียงพอ					
3) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการที่เหมาะสม					
4) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ ชัดเจน					
5) มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ สารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....
.....
.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

.....
.....
.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....
.....
.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....
.....

**** ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดฯ อบต.หนองตะไ้ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โทร. ๐๘๓-๗๓๑๕๓๗๓
ที่ นม ๘๔๑๐๑/- วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้

ตาม คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้ ที่ ๕๑๐/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ พร้อมนี้ คณะกรรมการได้คัดเลือกกระบวนการที่มีผู้มาขอรับบริการมากที่สุดและกำหนดประเด็นการประเมิน ได้ดังนี้

ที่	กระบวนการที่คัดเลือกมาประเมิน	ประเด็นการประเมิน
๑	งานด้านโยธา	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านช่องทางการให้บริการ
๓	งานด้านรายได้หรือภาษี	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประกอบกับรายละเอียดการประเมิน อีกจำนวน ๑๗ ข้อ ซึ่งรายละเอียดและผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ใน ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
- เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้ อำเภอนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้ อำเภอนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ ณ จุดให้บริการของงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้ โดยสามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายงาน ได้ดังนี้

- งานด้านโยธา จำนวน ๔๕ คน
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๔๕ คน
- งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๔๕ คน
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน จำนวน ๔๕ คน

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการให้บริการ (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ย ทุกงาน (ระดับ) (ร้อยละ)
๑. งานด้านโยธา	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๕๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๘๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๑๐)
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘.๑๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๖๐)
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๓.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๕๐)
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๘๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๘๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๐๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๖๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘.๓๐)
โดยรวม	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๕)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๘๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๙๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๕๕)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๕)
ผลการประเมินตามตัวชี้วัด(คะแนน)	๗	๗	๗	๗	๗

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง ๔ งาน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ **พอใจมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๕** และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร ตามตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจได้ ๗ คะแนน

ผลการประเมิน พบว่า ๑) งานด้านโยธา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๐ ผลการประเมินได้ ๗ คะแนน ๒) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ ผลการประเมินได้ ๗ คะแนน ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ ผลการประเมินได้ ๗ คะแนน ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๐ ผลการประเมินได้ ๗ คะแนน ตามตัวชี้วัด ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร จำนวน ๒๓ ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน ๘ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๕ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๗ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๕ ตามลำดับ

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

คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร จึงขอเสนอผลการประเมินฯ เพื่อใช้ในประโยชน์ในทางราชการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ต่อไป

(ลงชื่อ)



(นางสาวจารุณีย์ เดชา)

หัวหน้าคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจฯ

บันทึกความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องปรับปรุงตามผลการรายงานฯ



(นายสุเมธ ติศกลาง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้

บันทึกความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้

- ทราบและดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไป



(ลงชื่อ)

(นายสุรทิน วัชรประทีป)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

อาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๑ หมวด ๖ และหมวด ๘ ประกอบกับคำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ที่ ๕๑๐ /๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ และได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทางราชการและสามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไปได้ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(ลงชื่อ)

(นายสุรทิน วัชรประทีป)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้

เอกสารแนบท้าย
ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ

คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการได้คัดเลือกกระบวนการเพื่อนำมาประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน ๔ ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่วนราชการได้ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการโดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การประเมินนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา ๔ ด้าน คือ

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

ประกอบกับรายละเอียดการประเมิน อีกจำนวน ๑๗ ข้อ ซึ่งรายละเอียดและผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา ใน ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
๒. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๓. เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ ณ จุดให้บริการของงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ 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 และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร อำเภอนองบุญมุกจังหวัดนครราชสีมา

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการให้บริการ (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ย ทุกงาน (ระดับ) (ร้อยละ)
๑. งานด้านโยธา	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๕๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๘๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๑๐)
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘.๑๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๖๐)
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๒๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๕๐)
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๘๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๘๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๐๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๖๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๘.๓๐)
โดยรวม	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๕)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๘๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๙๐)	(พอใจมากที่สุด) (๘๖.๕๕)	(พอใจมากที่สุด) (๘๗.๐๕)
ผลการประเมินตามตัวชี้วัด(คะแนน)	๗	๗	๗	๗	๗

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง ๔ งาน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ **พอใจมากที่สุด** โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๕ และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร ตามตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจได้ ๗ คะแนน

ผลการประเมิน พบว่า ๑) งานด้านโยธา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ผลการประเมินได้ ๗ คะแนน ๒) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ ผลการประเมินได้ ๗ คะแนน ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ ผลการประเมินได้ ๗ คะแนน ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๐ ผลการประเมินได้ ๗ คะแนน ตามตัวชี้วัด ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร จำนวน ๒๓ ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน ๘ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๖ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๗ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๕ ตามลำดับ

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



ที่ นม ๘๔๑๐๑/ว.

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้
อำเภอหนองบุญมากจังหวัดนครราชสีมา๓๐๔๑๐

ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ประชาสัมพันธ์รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน กำนันตำบลหนองตะไไ้/ผู้ใหญ่บ้าน/สมาชิก อบต. ทุกท่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจำนวน ๑ ชุด

ด้วย คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทางราชการและสามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป ซึ่งรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผลการรายงานฯ ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรทิน วิชรประทีป)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

โทร.๐๘๓-๗๓๑๕๓๙๓

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้

ที่ ๕๑๐ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ

อาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๑ หมวด ๖ และหมวด ๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประชาชน ประกอบด้วย

- | | | |
|-------------------------------|------------------------------|--------------------|
| ๑) นางสาวจรรุณีย์ เดชา | หัวหน้าสำนักปลัด | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒) นางสาวสุกัญญา ทองเหลือง | ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะทำงาน |
| ๓) นายพรพิชัย สิงหาท้าว | ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ | คณะทำงาน |
| ๔) นางสุจิราภรณ์ บุญประสิทธิ์ | ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| ๕) นางสาวอารีย์ ชัยชนะ | ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | คณะทำงาน/เลขานุการ |

มีหน้าที่ในการกำหนดกรอบ ประเด็นการประเมิน ตัวชี้วัด ตลอดจนจัดทำเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล การสรุปและการรายงานเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ลงชื่อ

(นายสุรทิน วัชรประทีป)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้