



รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง

อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา

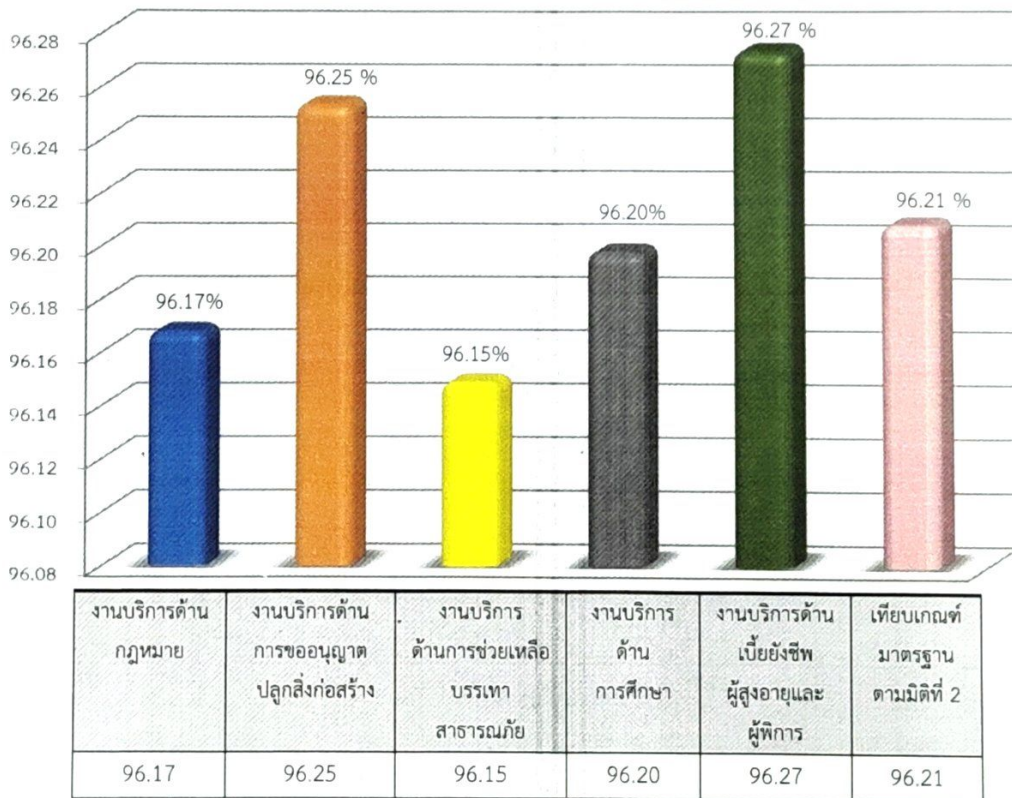


จัดทำโดยวิทยาลัยนครราชสีมา



เมื่อผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามรอบภาระงานที่ประเมินทั้ง 5 งาน มีค่าเท่ากับ 481.04 คิดเป็นร้อยละ 96.21 โดยเทียบ
เกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน ซึ่งประกอบด้วย

- 1 งานบริการด้านกฎหมายประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.17
- 2 งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.25
- 3 งานบริการด้านการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.15
- 4 งานบริการด้านการศึกษาประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20
- 5 งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.27



แผนภูมิที่ 4.9 แสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2



4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าอ่าง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ตรงจุด เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ มีความคล่องตัว โดยรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เน้น บุคลากรของ อบต. มาให้ความรู้ลงพื้นที่บ่อยครั้ง มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทั้งนี้จากการสำรวจ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.27 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่างได้เสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาดังนี้

1. ควรหาแนวทางการแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากน้ำไหลไม่สะดวก ระบบแรงดันน้ำมีกำลังน้อย และปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค
2. ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มไฟส่องสว่างภายในชุมชนตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ พร้อมทั้งตรวจสอบและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน โดยเฉพาะ บริเวณหมู่บ้านหนองโสน
3. ควรจัดสรรงบประมาณในการซ่อมแซมถนน เนื่องจากมีหลายจุดที่ชำรุดและทำให้การสัญจรลำบาก โดยเฉพาะรอยต่อถนนเส้นหลักจากเส้นทางหลวงเข้าเขตหมู่บ้าน (บ้านดอนพราหมณ์
4. อยากให้มีการขยายเขตไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้รองรับกับชุมชนและครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะหมู่ 7 บ้านหนองเสาเดียว





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง
ที่ /๒๕๖๔ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง ได้แจ้งความประสงค์ให้วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีประเด็นการสำรวจ มี ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยงานบริการที่จะทำการสำรวจ มี ๕ งาน ดังนี้

๑. งานบริการด้านกฎหมาย
๒. งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๓. งานบริการด้านการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานบริการด้านการศึกษา
๕. งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

บัดนี้ วิทยาลัยนครราชสีมา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่
เรียบร้อยแล้ว และได้รวบรวมประมวลผลข้อมูลตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานเสร็จสิ้นแล้ว
โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ คือ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

๑. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒๗
๒. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒๕
๓. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ งานบริการด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒๐
๔. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่ คือ งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑๗
๕. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานบริการด้านการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑๕

/ระดับ.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- เห็นชอบตามที่ขอ

(ลงชื่อ)



(นางสายรุ้ง โนนใหม่)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำนอง

เห็นควรอนุมัติ

(ลงชื่อ)



(นายอภิชาติ ชุ่มวงจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำนอง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำนอง

(ลงชื่อ)



(นายสวิต ฝ่ายกระโทก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำนอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามภาระงานหลักการให้บริการ

๑. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๔๔
๒. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒๖
๓. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑๗
๔. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑๖

ผลการสำรวจสำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน ๓๗๐ คน มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๗

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

๑. ควรหาแนวทางการแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากน้ำไหลไม่สะดวก ระบบแรงดันน้ำมีกำลังน้อย และปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค
๒. ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มไฟส่องสว่างภายในชุมชนตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ พร้อมทั้งสำรวจและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน โดยเฉพาะบริเวณหมู่บ้านหนองโสน
๓. ควรจัดสรรงบประมาณในการซ่อมแซมถนน เนื่องจากมีหลายจุดที่ชำรุดและทำให้การสัญจรลำบาก โดยเฉพาะรอยต่อถนนเส้นหลักจากเส้นทางหลวงเข้าเขตหมู่บ้าน (บ้านดอนพราหมณ์)
๔. อยากให้มีการขยายเขตไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้รองรับกับชุมชนและครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะหมู่ ๗ บ้านหนองเสาเดียว

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนมาวิเคราะห์แนวทางพร้อมทั้งปรับปรุงให้บริการให้ดีขึ้น และจัดทำแผนการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชน ดังนั้น จึงขอเสนอแผนการดำเนินการเพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชน เพื่อจัดทำในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง ในปี ๒๕๖๕ ต่อไปและแจ้งทุกส่วนราชการทราบ

(ลงชื่อ)


(นางสาวอุษา แซ่ไล่)
ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

แผนการดำเนินการเพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชน ปี ๒๕๖๕

ปัญหา	แนวทางแก้ไข	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (บาท)	หมายเหตุ
๑. จัดระบบประมาณซ่อมบำรุงถนน	- เพื่อบำรุงรักษา ปรับปรุงหรือซ่อมแซมทรัพย์สินครุภัณฑ์ ค่าบำรุงรักษา ปรับปรุงหรือซ่อมแซมที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	- โครงการบำรุงรักษา ปรับปรุงหรือซ่อมแซมทรัพย์สิน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๕๐๐,๐๐๐	
๒. เพิ่มไฟส่องสว่าง	- เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในยามค่ำคืน - เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในยามค่ำคืน	- โครงการติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าสาธารณะทุกหมู่บ้านในเขต อบต. - โครงการซ่อมแซมดวงโคมไฟฟ้าสาธารณะทุกหมู่บ้านในเขต อบต.	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๑๕๐,๐๐๐	
๓. ระบบประปา	- จัดให้มีการขยายเขตประปาทุกหมู่บ้านในเขต อบต.	- โครงการขยายเขตประปาทุกหมู่บ้านในเขต อบต.	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๕๐,๐๐๐	
๔. ระบบไฟฟ้า	- จัดให้มีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะทุกหมู่บ้านในเขต อบต.	- โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะทุกหมู่บ้านในเขต อบต.	ปีงบประมาณ ๒๕๕๕	๕๐๐,๐๐๐	