



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

บัดนี้ การดำเนินการการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการรายงานสรุปผลการประเมินมีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๑.๔๐

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นางศศิภัสสร บุญเกียรติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้ประชาสัมพันธ์แบบสอบถามผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๖๑ คน โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๕	๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๔	๔.๕๑ - ๕.๐๐	มาก
๓	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ปานกลาง
๒	๔.๕๑ - ๕.๐๐	น้อย
๑	๔.๕๑ - ๕.๐๐	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๕	๒๔.๕
หญิง	๔๖	๗๕.๕
รวม	๖๑	๑๐๐

๑.๒ อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๕ - ๑๙ ปี	๒	๓.๓
๒๐ - ๒๙ ปี	๑๓	๒๑.๓
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๗	๒๗.๘
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๘	๒๙.๕
๕๐ - ๕๙ ปี	๖	๙.๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๘.๒
รวม	๖๑	๑๐๐

๑.๓ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๖	๒๖.๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๑๙.๗
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๙.๗
รับจ้างทั่วไป	๔	๖.๖
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๑๓.๑
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๘	๑๓.๑
อื่นๆ	๑	๑.๖
รวม	๖๑	๑๐๐

๑.๔ ท่านมาขอรับบริการเรื่องใด

การขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๙.๘
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ/ คนพิการ/เด็กแรกเกิด/ผู้ป่วยโรคเอดส์ ฯลฯ)	๑	๑.๗
การขึ้นทะเบียนอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๓	๔.๙
การขอรับเงินสงเคราะห์ในการจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี	๑	๑.๗
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒	๓.๒
การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๑	๑.๗
การขอติดตั้งมิเตอร์ประปา	๑	๑.๗
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร	-	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
การชำระภาษี (บำรุงท้องที่/ป้าย/โรงเรือนและที่ดิน ฯลฯ)	๒๖	๔๒.๖
การชำระค่าธรรมเนียม (จดทะเบียนพาณิชย์/ใบอนุญาตก่อสร้าง ฯลฯ)	-	-
การชำระค่าน้ำ/ค่าขยะ	๑๘	๒๙.๕
อื่น ๆ	๒	๓.๒
รวม	๖๑	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๒.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม ๔.๕๑ เท่ากับร้อยละ ๙๐.๒๐							
๑. การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๓ (๗๐.๔๙)	๑๓ (๒๑.๓๑)	๓ (๔.๙๒)	-	๒ (๓.๒๘)	๔.๔๕	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๔๐ (๖๕.๕๗)	๑๘ (๒๙.๕๑)	๑ (๑.๖๔)	-	๒ (๓.๒๘)	๔.๕๔	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔๓ (๗๐.๔๙)	๑๖ (๒๖.๒๓)	-	๒ (๓.๒๘)	-	๔.๔๖	มาก
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๙ (๖๓.๙๓)	๒๐ (๓๒.๗๙)	-	๒ (๓.๒๘)	-	๔.๕๗	มากที่สุด
๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม ๔.๖๑ เท่ากับร้อยละ ๙๒.๒๐							
๑. การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๔๗ (๗๗.๐๕)	๑๒ (๑๙.๖๗)	-	๑ (๑.๖๔)	๑ (๑.๖๔)	๔.๖๘	มากที่สุด
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๔๑ (๖๗.๒๑)	๑๗ (๒๗.๘๗)	๑ (๑.๖๔)	๑ (๑.๖๔)	๑ (๑.๖๔)	๔.๕๗	มากที่สุด
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	๔๕ (๗๓.๗๗)	๑๔ (๒๒.๙๕)	-	๑ (๑.๖๔)	๑ (๑.๖๔)	๔.๖๕	มากที่สุด
๔. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๘ (๖๒.๒๙)	๑๙ (๓๒.๗๙)	๒ (๓.๒๘)	-	๑ (๑.๖๔)	๔.๔๗	มาก
๕. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๖ (๗๕.๔๐)	๑๓ (๒๑.๓๒)	-	๑ (๑.๖๔)	๑ (๑.๖๔)	๔.๖๗	มากที่สุด
๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม ๔.๖๐ เท่ากับร้อยละ ๙๒.๐๐							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๔๑ (๖๗.๒๑)	๑๖ (๒๖.๒๓)	๒ (๓.๒๘)	๒ (๓.๒๘)	-	๔.๕๗	มากที่สุด
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ	๔๔ (๗๒.๑๓)	๑๕ (๒๔.๕๙)	-	๒ (๓.๒๘)	-	๔.๖๕	มากที่สุด
๓. มีการประชาสัมพันธ์มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๓๘ (๖๒.๒๙)	๒๐ (๓๒.๗๙)	๑ (๑.๖๔)	๒ (๓.๒๘)	-	๔.๕๔	มากที่สุด
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๔๕ (๗๓.๗๗)	๑๓ (๒๑.๓๑)	๑ (๑.๖๔)	๒ (๓.๒๘)	-	๔.๖๕	มากที่สุด
๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม ๔.๕๔ เท่ากับร้อยละ ๙๐.๘๐							
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๓๔ (๕๕.๗๓)	๒๔ (๓๙.๓๕)	๑ (๑.๖๔)	-	๒ (๓.๒๘)	๔.๔๔	มาก
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๔๔ (๗๒.๑๓)	๑๔ (๒๒.๙๕)	๑ (๑.๖๔)	๑ (๑.๖๔)	๑ (๑.๖๔)	๔.๖๒	มากที่สุด
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๙ (๖๓.๙๓)	๒๐ (๓๒.๗๙)	-	๑ (๑.๖๔)	๑ (๑.๖๔)	๔.๕๕	มากที่สุด

จากข้อมูลการแสดงผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางทั้ง ๔ ด้าน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๑ คน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ หรือร้อยละ ๙๑.๔๐ จากจำแนกออกเป็นรายหัวข้อ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๑หรือเท่ากับร้อยละ ๙๐.๒๐ พิจารณารายหัวข้อ พบว่า

๑.๑ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๙

๑.๒ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘๐

๑.๓ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๒๐

๑.๔ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ หรือร้อยละ ๙๑.๔๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๒.๒๐ เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า

๒.๑ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๓.๖๐

๒.๒ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๑.๔๐

๒.๓ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๓.๐๐

๒.๔ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ หรือเท่ากับร้อยละ ๘๙.๔๐

๒.๕ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๓.๔๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๒.๐๐ เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า

๓.๑ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๑.๔๐

๓.๒ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๓.๐๐

๓.๓ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๐.๘๐

๓.๔ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๓.๐๐

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๐.๘๐ เมื่อพิจารณารายหัวข้อ พบว่า

๔.๑ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ หรือเท่ากับร้อยละ ๘๘.๘๐

๔.๒ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๒.๔๐

๔.๓ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในผลการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ หรือเท่ากับร้อยละ ๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

๑. น่าจะมีโรงรถสำหรับบุคคลภายนอกเวลาไปติดต่อราชการ
๒. การให้คำตอบไม่ค่อยชัดเจน
๓. ขอให้ทำดีละยึดหลักที่ถูกต้องต่อไป
๔. การทำถนน