บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๘๗๑๐๑/ **วันที่** ๓๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง จำนวน ๗๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางปุณยวีร์ สุโพธิ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

- ความเห็น หัวหน้าสำนักงานปลัด .....

(นางภคอร มาสันเทียะ)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

- ความเห็น รองปลัด อบต. .....

(นายธนันต์พัฒน์ พรมพิลา)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง

- ความเห็น ปลัด อบต. .....

(นางไข่มุก ขุนเพชรวรรณ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง

- ความเห็น นายก อบต. .....

(นายจิรัฏฐ์ แนมขุนทด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง

รายงานสรุปผลการปฏิบัติราชการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

****

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ได้สอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) แบบสอบถามแบ่งเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไป เป็นการจำแนกเพศ และการศึกษาของผู้เข้ารับบริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ใน ๓ ด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามแบบสอบถามได้ดังนี้

<u>ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไป เป็นการจำแนกเพศ และการศึกษาของผู้เข้ารับบริการ</u>

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๑ เพศหญิงจำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๘ และไม่ระบุ จำนวน - ราย คิดเป็นร้อยละ -

และการศึกษาของผู้เข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๒ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๕ และไม่ระบุ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐

<u>ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ</u>

พบว่า การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐ การยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๕ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๗ การออกแบบอาคาร จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘ การชำระภาษี จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑ และการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔

<u>ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ</u>

เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ใน ๓ ด้าน ดังต่อไปนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด ๔	**มาก ๓**	**ปานกลาง ๒**	**น้อย ๑**	**ปรับปรุง ๐**
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	**๓๔.๗๐**	**๖๑.๕๗**	**๓.๗๓**		
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๓	๓๗	๗	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และการเอาใจใส่	๒๓	๔๔	-	-	-

๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อ	๒๓	๔๓	๒	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๕	๔๑	๑	-	-
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ	**๓๔.๓๓**	**๖๑.๙๔**	**๓.๗๓**		
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๔	๔๐	๔	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๔	๔๐	๓	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๓	๔๓	๑	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒	๔๓	๒	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ	**๒๗.๙๙**	**๔๘.๘๘**	**๒๓.๑๓**		
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๙	๓๘	๑๐	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๐	๓๑	๑๖	-	-
๓.มีการจัดผังให้บริการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๑๘	๓๔	๑๖	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๙	๒๘	๒๐	-	-

จากตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๓ ด้าน พบว่า

<u>ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๑.๕๗ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และการเอาใจใส่ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๗๐ เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ๓.๗๓ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

<u>ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๑.๙๔ เรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๓๓ เรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ๓.๗๓ เรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

<u>ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๘.๘๘ เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๗.๙๙ เรื่องมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ๒๓.๑๓ เรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

<u>ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ</u> พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังนี้

๑.อยากให้มีการรับทำบัตรประชาชน	จำนวน	๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๔๒
๒.การบริการโดยรวมดี	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔๒
๓.การบริการโดยรวมพอใช้	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๘๕
๔.การบริการโดยรวมพอใจ	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔๒
๕.อยากให้มีการบริการฉีดยุงทุกๆ ๖ เดือน	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๔๒

****