ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ..๒๕๖๖

(นางสาวปิยภัทร รัชชาพงษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

ที่ นม ๗๕๔๐๑/ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ในห้วงระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๒ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางวารินทร์ เวสซี่ส์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ เห็นควรปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นในปีต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางวารินทร์ เวสซี่ส์)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

พิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางสาวปิยภัทร รัชชาพงษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
● หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
● ๔๑ – ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
● ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
● ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
● อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๒	๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๓	๗๖	๓	๐	๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๘๐	๗	๐	๐	๔.๒๒	๘๔.๔๐
รวม						**๘.๕๓**	**๘๕.๓๐**
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕	๕๙	๒๗	๑	๐	๔.๐๗	๘๑.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๙	๖๕	๒๗	๑	๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๔	๒๖	๓๒	๐	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๐
รวม						**๑๒.๓๓**	**๘๒.๒๐**
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๔	๔๗	๕	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๖๐
๓.๒ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๘	๓๖	๑๖	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๒	๒๕	๒๔	๑	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๙	๒๖	๒๔	๓	๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๙	๑๘	๒๕	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐
รวม						**๒๒.๒๘**	**๘๙.๑๒**
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๐	๒๓	๒๘	๑	๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๑	๑๖	๒๕	๐	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๐	๒๗	๑๕	๐	๐	๔.๑๓	๘๔.๖๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๑	๓๓	๑๘	๐	๐	๔๔๓	๘๘.๖๐
รวม						**๑๗.๔๔**	**๘๗.๒๐**
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๑	๒๙	๑๗	๕	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาเป็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็น ร้อยละ ๘๖.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ชุมพวง อำเภอ ชุมพวง จังหวัด นครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๕.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๒๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๙.๑๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๒๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๘๗.๒๐**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

ข้อเสนอแนะ

ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมมากขึ้น และบุคลากรให้บริการควรมากกว่านี้

(ลงชื่อ).....*วารินทร์ เวสซี่ส์*.....หัวหน้าคณะทำงาน
(นางวารินทร์ เวสซี่ส์)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....*อรุณรัตน์ ส่วนบุญ*.....คณะทำงาน
(นางสาวอรุณรัตน์ ส่วนบุญ)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....*นิติกานต์ ประจง*.....คณะทำงาน
(นางสาวนิติกานต์ ประจง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ