



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.

โทร. ๐-๔๔๗๕-๖๑๕๖

ที่ นม ๘๑๙๐๑/๕๓๓

วันที่ ๑๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา

เรื่องเดิม

ตัวองค์กรบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ได้ว่าจ้างวิทยาลัยนครราชสีมาดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา

ข้อเท็จจริง

คณะทำการประเมินฯ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนผู้รับบริการในท้องที่เขตตำบลละลมใหม่พัฒนาตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นจำนวน ๓๗๗ คน ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา พิจารณารายด้านพบว่า

๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๘

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๖

๓.ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๗

๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙

๕.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา พบว่า

๑.สำนักปลัด อบต. ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖

๒.กองคลัง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๓

/กองช่าง...

๓.กองช่าง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๘

๔.กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๘

๕.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๒

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา จำแนกตามภาระงานหลัก

๑.งานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๘

๒.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕

๓.งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๙

๔.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๘

๕.งานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๔

๖.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๓

๗.งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๔

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ได้เสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- ๑.อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดหารถเก็บขยะ สำหรับบริการประชาชน
- ๒.ควรจัดสรรงบประมาณวางท่อระบายน้ำให้ครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน และควรมีการลอกท่อระบายน้ำเนื่องจากบางพื้นที่มีการอุดตัน ทำให้น้ำไม่สามารถระบายได้
- ๓.ควรสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด

ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

- ๑.เห็นควรแจ้งให้พนักงานส่วนตำบล ครู พนักงานจ้างและประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
- ๒.เห็นควรนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป


(นางสาวพรทิพย์ บองกระโทก)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

เมื่อ ๑๗ มิ.ย. ๖๓

(นางมุกตาวรีย์ ณะไชย)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

น.ม

(นายสนธยา ภัคดีกิจ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ได้ว่าจ้างวิทยาลัยนครราชสีมาดำเนินการสำรวจ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนาในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา นั้น

คณะทำการประเมินฯ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนผู้รับบริการในท้องที่เขตตำบลละลมใหม่พัฒนาตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นจำนวน ๓๗๗ คน ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๔

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา พิจารณารายด้านพบว่า

๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๘

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๖

๓.ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๗

๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙

๕.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา พบว่า

๑.สำนักปลัด อบต. ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖

๒.กองคลัง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๓

/กองช่าง...

๓.กองช่าง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๘

๔.กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๘

๕.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๒

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา จำแนกตามภาระงานหลัก

๑.งานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๘

๒.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕

๓.งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๙

๔.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๘

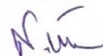
๕.งานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๔

๖.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๓

๗.งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๔

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสนธยา ภัคดีกิจ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา