



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม สำนักงานปลัด

ที่ นม ๗๑๓๐๑/ ๖๐๖๐

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ได้จ้างวิทยาลัยนครราชสีมาเป็นที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ

บัดนี้ วิทยาลัยนครราชสีมา ได้จัดส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ประจำปี ๒๕๖๒ รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ดังนี้

ลำดับ	ปี ๒๕๖๒	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐๐	มากที่สุด	๔.๘๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๒
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๒
ภาพรวม		๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑

๒. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๑ กับปี พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม โดยเปรียบเทียบแต่ละด้านดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ปี ๒๕๖๑ (ร้อยละ)	ปี ๒๕๖๒ (ร้อยละ)
๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๖๐	๙๖.๐๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๘๐	๙๕.๖๒๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๒๐	๙๖.๔๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๐๐	๙๖.๖๐
ภาพรวม		๙๖.๐๐	๙๖.๒๐

๓. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๑ กับปี พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลืออม โดยเปรียบเทียบตามส่วนงาน ดังนี้

ลำดับ	กอง/ส่วน	ปี ๒๕๖๑		ปี ๒๕๖๒		ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
		ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ		
๑	สำนักงานปลัด อบต.	๙๕.๘๐	มากที่สุด	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	
๒	กองคลัง	๙๕.๘๐	มากที่สุด	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	
๓	กองช่าง	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	
๔	กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๙๕.๘๐	มากที่สุด	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	
๕	กองส่งเสริมการเกษตร	๙๕.๖๐	มากที่สุด	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	
๖	กองสวัสดิการสังคม	๙๕.๖๐	มากที่สุด	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	
ภาพรวม		๙๕.๘๐	มากที่สุด	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลืออม โดยเปรียบเทียบตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก ๕ ด้าน ดังนี้

ลำดับ	ปี ๒๕๖๒	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๑	งานด้านการปกครอง	๙๖.๖๐	มากที่สุด	๔.๘๓
๒	งานด้านโยธา	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑
๓	งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑
๔	งานด้านส่งเสริมการเกษตร	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑
๕	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑
ภาพรวม		๙๖.๒๘	มากที่สุด	๔.๘๑

๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

ซึ่งการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลืออมในภาพรวมดีอยู่แล้ว เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้าน ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑.) ด้านขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้

๒.) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเก็บภาษี

๓.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ ครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดูแลและเอาใจใส่เด็กดี

๔.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ภายในสำนักงานจุดนั่งรอรับบริการมีความสะอาดและเพียงพอ มีน้ำดื่มไว้รอรับบริการที่ประชาชนสามารถบริการตนเองได้ ห้องน้ำสะอาด

๕.) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ

ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ดีขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น การแจ้งเรื่องต่างๆ เมื่อมีการแจ้งให้ดูแลตกแต่งต้นไม้ริมทาง หรือหญ้าที่ขึ้นริมทางเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น มีการอบรมให้ความรู้เรื่องการเกษตรดี มีกิจกรรมการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณต่างๆ ภายในหมู่บ้านดี มีการรณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะ แต่ประชาชนยังไม่ให้ความสำคัญร่วมมือเท่าที่ควร จึงต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อมมีกิจกรรมหรือการรณรงค์ที่จูงใจมากกว่านี้ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อมจะดำเนินโครงการใดๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนจะมีการประชาสัมพันธ์ ประชาชนได้มีส่วนร่วมและรับฟัง และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ด้านการจัดการขยะ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อมทำการสำรวจเรื่องถังขยะ เนื่องจากถังขยะไม่เพียงพอ ต้องการให้มีฝาปิดท่อน้ำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามข้อ ๕ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อไป



(นางสาวดวงกมล จีบโพธิ์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

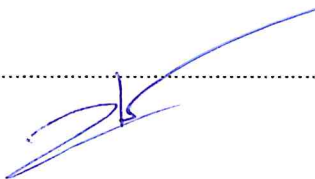
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ.....



(นางสาวป.วิจิตรา ขาดิงเหลื่อม)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม

ความเห็นรองปลัดฯ.....



(นางสาวปัญจารีย์ ย่านงเหลื่อม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม

ความเห็นปลัดฯ.....



(นายสรร ฉัตรวีรกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม

ความเห็นนายกฯ.....



(นายสมพงษ์ ใจงเหลื่อม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม