



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๑๐  
ที่ นม ๘๖๘๐๑/ ๒๐๓๗ วันที่ ๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

### เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โครงการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

### ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง หรือแก้ไข ให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

๑. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ๕ ระดับ (๑ - ๕) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเทียบเป็นระดับความพึงพอใจ ๑๑ ระดับ (๐ - ๑๐)

๒. ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้ ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาทส่วนมากมารับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ บริการจากกองคลัง โดยมาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนา และจัดเก็บรายได้ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ประชาชนส่วนมากได้รับจากหอกระจายข่าว

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าร้อยละเท่ากับ ๙๕.๘๐ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคุณภาพในการให้บริการรายชื่อ ในแต่ละด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ๓ อันดับ ดังนี้

- อันดับที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- ลำดับที่ ๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน
- ลำดับที่ ๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ๓ อันดับ คือ

อันดับที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

อันดับที่ ๒ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

อันดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ๓ อันดับ คือ

อันดับที่ ๑ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน

อันดับที่ ๒ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

อันดับที่ ๓ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ๓ อันดับ คือ

อันดับที่ ๑ มีสถานที่จอดรถ มีความสะดวก และเพียงพอ

อันดับที่ ๒ รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

อันดับที่ ๓ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ ตามลำดับ

๔. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยพิจารณาในระดับงานดังนี้

๑. พื่อใจงานงานสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐
๒. งานบริการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๕.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐
๓. งานบริหารการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐
๔. และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับร้อยละ ๙๕.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐

#### ข้อเสนอพิจารณา

ตามข้อสรุปผลการประเมิน จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ อยู่ในระดับ ๑๐ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ต้องการให้มีการปรับปรุงถนนในบางช่วงที่มีความชำรุดเสียหายโดยเฉพาะบริเวณวัดบ้านไร่ไปยังบ้านดอนน้อย
๒. ไฟฟ้าส่องสว่างในบางจุดชำรุด จึงควรมีการซ่อมบำรุงตามความเหมาะสม
๓. ต้องการให้ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ว่าที่ร้อยโท



(วิจิตร เลิศขุนทด)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

จำเอก

(ศักดิ์ดา ประดับวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลูกุดพิมาน

ความเห็นของปลัด อบต.

(นายมนต์ชัย เตินขุนทด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลูกุดพิมาน

คำสั่งนายก อบต.  อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เพราะ .....

(นางนาฏธยาน์ แสนประสิทธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลูกุดพิมาน

พิมพ์.....

ทาน.....

ตรวจ.....