



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก ตำบลนายางกลัก อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ
ที่ ขย ๗๒๗๐๑ / วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก ขอความร่วมมือให้พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก ทำแบบประเมินเพื่อกรอกข้อมูลในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงองค์การให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง โดยมีแบบสอบถามความพึงพอใจ ของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

บัดนี้การดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก ที่มีต่อการบริหารจัดการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอ้อนจันทร์ เคนเหลื่อม)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.นายางกลัก

(ลงชื่อ).....

(นายอนันตเดช โชตินอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก

(ลงชื่อ).....

(นายวุฒิไกร ผิวขาว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนายางหลัก
ประจำปี ๒๕๖๖



องค์การบริหารส่วนตำบลนายางหลัก
อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

สรุปส่วนที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๕ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นรับราชการไปทีมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๒

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐/๘๘.๘๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๙๗.๗๗%	-	๑/๒.๒๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๓/๙๕.๕๕%	-	๒/๔.๔๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๔/๙๗.๗๗%	๑/๒.๒๒%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๕/๗๗.๗๗%	๑๐/๒๒.๒๒%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติ

๑. ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายกหลัก เริ่มตั้งแต่กำหนดแผนพัฒนาจัดสรรงบประมาณ ตรวจสอบการทำงาน ประเมินผลการดำเนินงานใน ด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าของ และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

๒. ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนได้โดยตรง โดยเฉพาะการติดตั้งเสียงตามสายที่มีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่

๓. ควรมีการปฏิบัติงานเชิงรุกโดยจัดเจ้าหน้าที่ทุกระดับลงพื้นที่เข้าไปร่วมพูดคุยตามบ้านของ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อจะได้ชี้แจงข้อมูลข่าวสารทำความเข้าใจกับประชาชน รับทราบปัญหา และความต้องการที่มาจากประชาชนอย่างแท้จริง และยังเป็นการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปรับปรุงครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายกหลัก ในงานอื่น ๆ ให้ครบทุกงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการได้อย่างครบถ้วน

๒. ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบในการพัฒนาการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายกหลัก โดยประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนายกหลักอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนายกหลัก เพื่อนำผลไป การศึกษาไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลในอนาคต