ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ
เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นเป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จึงประกาศประชาสัมพันธ์รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ประชาชนทราบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ **๒๙** เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายณรงค์ศักดิ์ เรืองสิน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นเป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริหารทั้งหมด จำนวน ๙๘ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๓ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๖ ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**<u>ในภาพรวม</u>** อยู่ใน **ระดับพึงพอใจ** แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

<u>ด้านเวลา</u> ในภาพรวมอยู่ใน ***ระดับพึงพอใจ*** แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ตามลำดับดังนี้

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๖ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๕ และอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๔ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๑

<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u> ในภาพรวมอยู่ใน ***ระดับพึงพอใจ*** แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ตามลำดับดังนี้

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอยู่ในระดับพึ่งพอใจ จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๙๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๑ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๙

/๒. การจัดลำดับ ...

๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๔

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๕ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ใน ***ระดับพึงพอใจ*** แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ตามลำดับดังนี้

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๖ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๕ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๗

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๘ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๘

๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๘ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๕ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๓ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๖ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๑

๕. การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๙ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ใน ***ระดับมาก*** แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ตามลำดับดังนี้

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๙ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๕

๒. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก **อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย** จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๐ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๗ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๑ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจ จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๖ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๓ รองลงมา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๙

/ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ พบว่า งานขออนุญาตก่อสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ในด้านช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน

๒) การวิเคราะห์ และจัดกลุ่มปัญหา

๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ

๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น

๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ การทบทวนหรือ ยุติแผนงาน/โครงการ

.....