



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ สำนักปลัด โทร. ๐-๔๒๑๕-๐๒๓๐
ที่ นพ ๗๘๓๐๑/๗๕ วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ได้ดำเนินสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการโดยมีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอแกลง จังหวัดนครพนม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้น ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต โดยได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ จำนวน ๔ งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

- ๑) การบริการงาน ด้านการศึกษา
- ๒) การบริการงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๓) การบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) การบริการงาน ด้านสาธารณสุขนั้น

บัดนี้ ได้สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบและพิจารณาแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงให้ครอบคลุม และครบทุกด้าน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกฤติตา ทันอินทร์อาจ)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

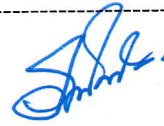
(นายวัชรกรณ์ วงทะพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น...

- ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

นาง / อรณิชา นามจันทร์

(ลงชื่อ)

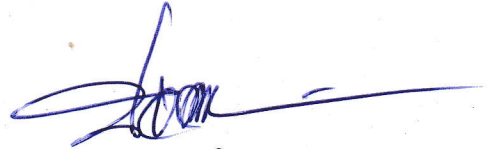


(นางอรณิชา นามจันทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

(ลงชื่อ)



(นายประมวล จินตนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

- ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

(ลงชื่อ)



(นายสิทธิธรรค์ ทันอินทรอาจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

**รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการโดยมีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต โดยได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ จำนวน ๔ งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

- ๑) การบริการงาน ด้านการศึกษา
- ๒) การบริการงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๓) การบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) การบริการงาน ด้านสาธารณสุข

๑. ผลการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

งานบริการ	ร้อยละความพึงพอใจ				รวม
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. งานด้านการศึกษา	๙๕.๐๔	๙๕.๒๐	๙๕.๐๒	๙๕.๑๘	๙๕.๑๑
๒. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๕.๐๗	๙๕.๑๙	๙๕.๑๕	๙๕.๑๓	๙๕.๑๔
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕.๐๕	๙๕.๓๐	๙๕.๐๙	๙๕.๑๖	๙๕.๑๕
๔. ด้านสาธารณสุข	๙๕.๑๔	๙๕.๐๑	๙๕.๑๒	๙๕.๓๒	๙๕.๑๕
รวม	๙๕.๐๘	๙๕.๑๘	๙๕.๑๐	๙๕.๒๐	๙๕.๑๔

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในภาพรวม ๔ งานบริการ คือ อยู่ในระดับที่ดีมากทุกด้าน โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวม ร้อยละ ๙๕.๑๔

แยกตามงานบริการได้ดังนี้

(๑) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๑

(๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๔

(๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๕

(๔) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๕

ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ ๙๕.๑๔ แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ว่าด้วยการบริหารองค์กรชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

๑. งานด้านการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๐

๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านป้องกันและสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๙

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๐

๔. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๑๕

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

๒. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

๒.๑ สถานที่บริการ

สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก มีท่าเลและที่ตั้งอยู่บนพื้นที่กว้างขวาง และการคมนาคมสะดวก ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อจึงควรจัดให้มีพื้นที่รับรองประชาชนผู้มารับบริการ ติดต่อราชการ รวมทั้งจัดสถานที่ที่ว่า สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒.๒ การส่งเสริมแนะนำการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ควรมีกิจกรรมส่งเสริมและมีการแนะนำการบริการในด้านต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ยิ้มแย้มแจ่มใจ และให้คำแนะนำอย่างเป็นมิตร ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี

๒.๓ ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม มีผู้บริหารนายก องค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและบริการ อีกทั้งผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญและมีการกำกับ กำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ดังนั้น การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ จึงควรให้ความสำคัญต่อการวางแผนนโยบายเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

๒.๔ สภาพแวดล้อมของการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม มีสภาพแวดล้อมของการให้บริการและบรรยากาศที่กว้างขวาง และบรรยากาศเย็นสบาย ทำให้การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีส้ม การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้ บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อจึงควรให้เจ้าหน้าที่ร่วมกันรักษาความสะอาดสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ประจำสัปดาห์ เพื่อเป็นการรักษาความสะอาดของสถานที่บริการ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

๒.๕ กระบวนการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม มีวิธีการนำเสนอ บริการและมีการปรับปรุงระบบบริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และเกิดประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ จึงควรมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการติดต่อประสานงาน การขอรับบริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการได้มากขึ้น
