รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2566

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลสุวรรณคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

.....

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม โดยทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครั้งนี้ทั้งหมด ๔ ด้าน ตามผลคะแนนแต่ละด้านตามลำดับ ดังนี้

๑. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๕๐
๒. งานด้านการศึกษา	มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๓๐
๓. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐
๔. งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร	มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๑๐

สรุปผลคะแนนการประเมินทั้ง ๔ ด้าน มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๐ รายละเอียดผลคะแนนตามที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายนิพล รังวารี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม โทร ๐๔๒๗๘๙๑๖๙

ที่ สน ๘๓๒๐๑/- **วันที่** ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ได้มีนโยบายในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแต่ละกระบวนงานเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยให้หน่วยงานอื่นเป็นผู้สำรวจและประเมินความพึงพอใจในการทำงานขององค์กรในภาพรวม แล้วนำมาวิเคราะห์การทำงานในแต่ละด้านว่ามีข้อบกพร่องและจะต้องนำไปแก้ไขเพื่อที่จะได้นำผลการประเมินนั้นไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไป สรุปผลคะแนนการประเมินทั้ง ๔ ด้าน มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามรายละเอียดดังนี้

๑.งานบริการด้านการศึกษา คุณภาพการให้บริการโดยรวม ๙๖.๓๐ ระดับมากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๓๐

๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ซับซ้อน ๙๖.๖๐
๒. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ๙๖.๔๐
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ๙๖.๘๐
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ๙๖.๖๐
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ ๙๖.๓๐

ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๕.๘๐

๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ๙๕.๘๐
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ๙๕.๘๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ๙๖.๒๐
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ๙๕.๔๐
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ ๙๖.๐๐

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๔๐

๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ๙๖.๔๐
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ๙๖.๖๐
๓. มีความสามารถและทักษะความชำนาญในการให้บริการ ๙๖.๘๐
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ๙๖.๒๐
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ๙๖.๔๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๖.๔๐

๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ๙๖.๖๐
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ๙๖.๒๐
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๙๖.๑๐
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ๙๖.๔๐
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ ๙๖.๖๐

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คุณภาพการให้บริการโดยรวม ๙๖.๕๐ ระดับมากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๖๐

๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ซับซ้อน ๙๗.๒๐
๒. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ๙๖.๘๐
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ๙๖.๖๐
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ๙๕.๘๐
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ ๙๖.๘๐

ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๔๐

๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลาย ๙๖.๖๐
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ๙๖.๘๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ๙๖.๒๐
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ๙๕.๘๐
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ ๙๕.๘๐

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๔๐

๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ๙๖.๒๐
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ๙๖.๘๐
๓. มีความสามารถและทักษะความชำนาญในการให้บริการ ๙๖.๔๐
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ๙๖.๘๐
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ๙๖.๔๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๖.๘๐

๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ๙๗.๐๐
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ๙๗.๒๐
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๙๖.๘๐
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ๙๖.๒๐

๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ ๙๖.๔๐

๓.งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ๙๖.๑๐ ระดับมากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๑๐

๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ซับซ้อน ๙๖.๔๐

๒. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ๙๖.๒๐

๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ๙๖.๔๐

๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ๙๖.๖๐

๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ ๙๖.๔๐

ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๕.๖๐

๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลาย ๙๕.๖๐

๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ๙๕.๖๐

๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ๙๖.๐๐

๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ๙๕.๔๐

๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ ๙๖.๐๐

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๒๐

๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ๙๖.๒๐

๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ๙๖.๒๐

๓. มีความสามารถและทักษะความชำนาญในการให้บริการ ๙๖.๔๐

๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ๙๕.๘๐

๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ๙๖.๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๖.๑๐

๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ๙๖.๒๐

๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ๙๖.๐๐

๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๙๕.๘๐

๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม ๙๖.๖๐

๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ ๙๖.๐๐

๔.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คุณภาพให้บริการโดยรวม ๙๖.๔๐ ระดับมากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๖๐

๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ซับซ้อน ๙๗.๒๐

๒. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ๙๗.๐๐

๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ๙๖.๔๐

๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ๙๖.๒๐

๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ ๙๖.๘๐

ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๐๐

๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ๙๖.๒๐

๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ๙๖.๖๐

๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ๙๖.๐๐

๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ๙๕.๖๐

๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ ๙๕.๘๐

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๔๐

๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ๙๖.๐๐

๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ๙๖.๔๐

๓. มีความสามารถและทักษะความชำนาญในการให้บริการ ๙๖.๘๐

๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ๙๖.๖๐

๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ๙๖.๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๖.๖๐

๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ๙๗.๐๐

๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ๙๖.๘๐

๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๙๖.๖๐

๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น ให้บริการนอกสถานที่ ๙๖.๒๐

๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ ๙๖.๔๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางเทียนทอง ยังกาสี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นางลักขณา กุลชโร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวดวงฤดี ราชคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายนิพล รังวารี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม