



รายงานผลการ
สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง โทร. ๐ ๔๔๘๒ ๘๒๓๒ , ๐ ๔๔๑๐ ๙๖๖๓

ที่ ขย ๗๙๔๐๑/

วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

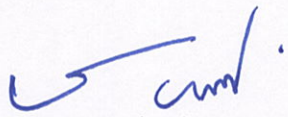
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง

ด้วยงานบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ (ประชาสัมพันธ์) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) โดยสุ่มตัวอย่างเดือนละ ๓๐ คน รวมทั้งสิ้น ๓๖๐ คนนั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ บริการประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้วพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับดีมาก ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ รองลงมาพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ พึงพอใจระดับพอใช้ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ พึงพอใจระดับน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑ และพึงพอใจระดับน้อยมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖ ในการนี้สำนักปลัด จะได้ใช้ข้อมูลนี้เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ณ จุดบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ (ประชาสัมพันธ์) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)


(นายชาญณรงค์ คงโนนกอก)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

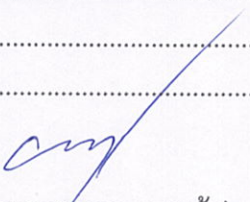
จ.ส.ต.


(ฉัตรชัย อุธานี)

นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง

(ลงชื่อ)

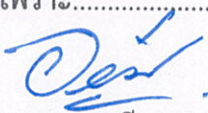

(นางสาวชลลดา กุดแก้ว)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง

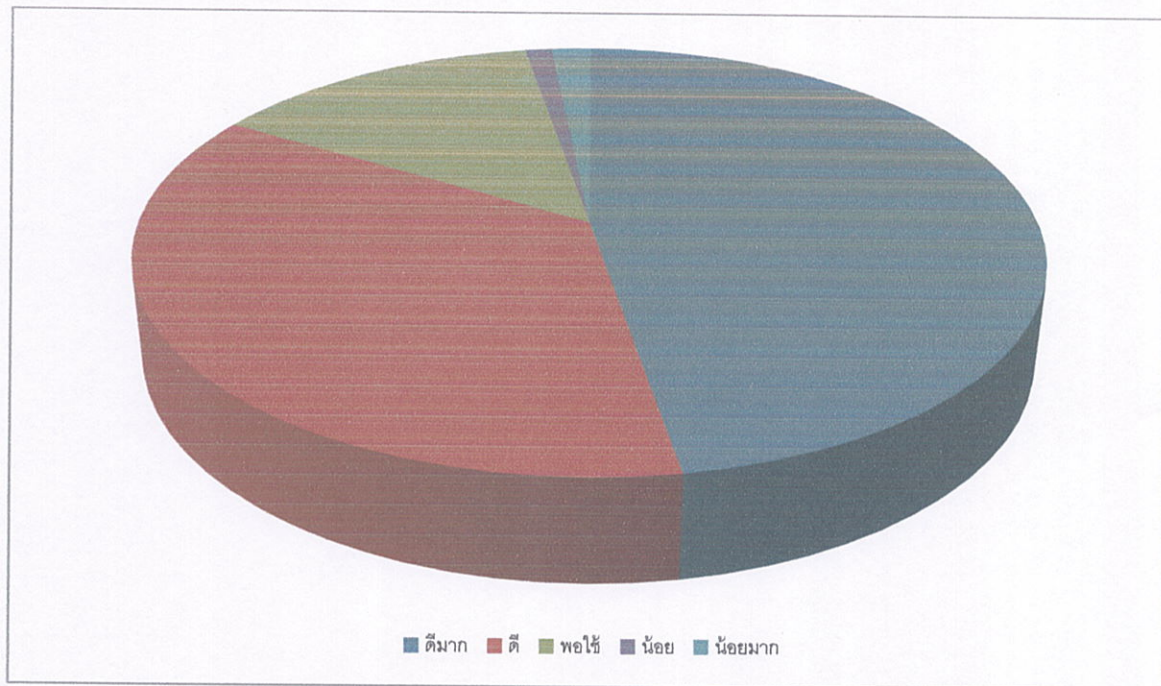
() อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ เพราะ.....

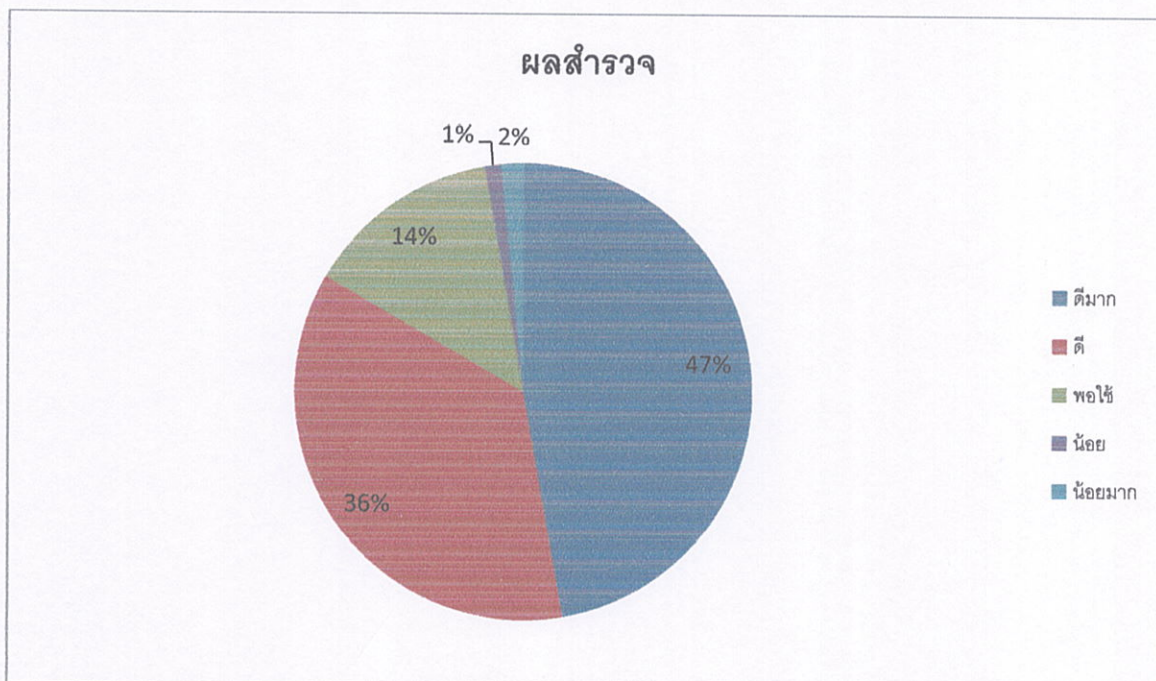
(ลงชื่อ)


(นางสาวอรุณี ธงเฉลิม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง

แผนภูมิแท่ง แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
 สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓๖๐ คน
 ชื่อแผนภูมิ



สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ



๑. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุงานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๑.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๑.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการทำงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจาทอง ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ
- ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ ๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ