



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โทร ๐-๓๗๒๔-๗๑๓๗

ที่ สก ๗๕๘๐๑/

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส / นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

๑. เรื่องเดิม

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้ดำเนินการให้มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน และพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการและพนักงาน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัดสระแก้วได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทำการสำรวจ ความพึงพอใจใน ๕ ภารกิจของการให้บริการ ประกอบด้วย

๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน , ไฟฟ้า , ประปา)
๒. งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค – บริโภค
๓. งานด้านการบริการรายได้ หรือภาษี
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ใน ๔ ประเด็นหลักประกอบด้วย

- ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ทั้ง ๕ ด้าน ภารกิจละ ๘๐ คน รวม ๔๐๐ คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

/ ภารกิจ..

ภารกิจ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ลำดับ	ระดับ
๑. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน , ไฟฟ้า, ประปา)	๙๒.๔๐	๕	มากที่สุด
๒. งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	๙๔.๐๐	๔	มากที่สุด
๓. งานด้านการบริการรายได้หรือภาษี	๙๕.๔๐	๓	มากที่สุด
๔. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕.๖๐	๒	มากที่สุด
๕. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๙๖.๐๐	๑	มากที่สุด
รวม	๙๔.๖๐		มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ งานด้านการบริการรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค -บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๔๐

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านโครงการสร้างพื้นฐาน (ถนน, ไฟฟ้า, ประปา)

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านโครงการสร้างพื้นฐาน (ถนน, ไฟฟ้า, ประปา) มีจำนวน ๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑ -๔๐ ปี มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา ๐๘.๐๐ -๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านโครงการสร้างพื้นฐาน (ถนน, ไฟฟ้า, ประปา)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงการสร้างพื้นฐาน (ถนน, ไฟฟ้า, ประปา)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านโครงการสร้างพื้นฐาน (ถนน, ไฟฟ้า, ประปา) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๖๐ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ตามลำดับ

/ ผลการ...

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการบริการรายได้หรือภาษี

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านการบริการรายได้หรือภาษี มีจำนวน ๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ย ส่วนตัวเดือนละ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการบริการรายได้หรือภาษี

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในงานด้านการบริการรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๔๐ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน ๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท ช่วงเวลา รับบริการระหว่างช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคือด้านอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๐ และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๘๐ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

/ ๒. ความพึงพอใจ...

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ ๕ องค์ประกอบของการให้บริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานด้านการบริการรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคืองานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ งานด้านการบริการรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน, ไฟฟ้า , ประปา) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๔๐ ตามลำดับ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ค่าตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล โดยส่วนตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว ใน ๕ ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป แต่ไม่เกินร้อยละ ๙๕ ซึ่งจะได้คะแนน ๙ คะแนนเต็ม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว ตลอดจนปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชน ผู้รับบริการสามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

๑. เชิงปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ควรจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม และควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

๒. เชิงนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ควรมีนโยบายกำกับให้บุคคลบริการอย่างตรงเวลา และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๓. ควรพัฒนาและให้ความสำคัญในการให้บริการด้านงานบริการ ข้อมูลข่าวสาร โดยควรแจ้งข่าวดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนทุกหมู่บ้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว และด้านงานบริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้คะแนนสูงขึ้นในอนาคตต่อไป

๔. จัดให้หน่วยงานมีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชน ทุกหมู่บ้าน อย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ปัญหา และความ ต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที

๕. ควรมีการรณรงค์ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียม และการให้บริการที่เข้าใจง่ายมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน เช่น การจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

๖. ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวกัญญ์ฉัตร ชะนะชัย)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นายครคิด ถาวรกุล)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

-ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

(นายบัณฑิต ผลาหาญ)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

/ ความคิดเห็น...

-ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

-ดิฉัน



(นายบัณฑิต ผลาหาญ)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส