



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกาชาดเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

ที่ ที่ สป ๗๔๑๐๑/ - วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ได้ว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ส่งรายงานดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏในหน้า (๑) ของแบบรายงานผล) โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำนวน ๕ ภารกิจ ต่อไปนี้

๑. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๒. งานด้านการบริการกฎหมาย
๓. งานด้านสาธารณสุข
๔. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้

โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๔๐๐ คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำนวน ๔๐๐ คน มีความพึงพอใจในงานบริการทั้ง ๕ ด้านดังกล่าว ในอัตราร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยเรียงตามลำดับภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐ |
| ๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๐ |
| ๓. งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้ | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๐ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๐ |
| ๕. งานด้านการบริการกฎหมาย | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๐ |

/ในปั้บ...

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ โดยจำแนกตามคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ดังต่อไปนี้

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๒๐ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖๐ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๐ |
| ๔. ด้านช่องทางการให้บริการ | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๔๐ |

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้สรุปข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ เพื่อใช้สำหรับวางแผนการปรับปรุงงานบริการให้เป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้น สำหรับการประเมินในปีงบประมาณถัดไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจจากการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่างๆ ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้ามาใช้งานได้ง่าย มีการประสานงานกับตัวแทนประชาชน เรื่องกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่างๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรม

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือได้จัดให้มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ อาทิ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาเจ้าหน้าที่ขององค์กรให้มีความรู้ความสามารถชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างละเอียด และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้แก่ประชาชน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแนะนำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือดำเนินการส่งเสริมและพัฒนารูปแบบและวิธีการการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ให้มีคุณภาพและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

สรุป โดยภาพรวมด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ นั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีแนะนำให้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือดำเนินการอำนวยความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เช่น มีรถรับ-ส่งประชาชนในการเดินทางเข้ามาติดต่อราชการ, เพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย รวดเร็วและทันสมัย , ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหรือให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ และควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ความเข้าใจหรือการให้บริการนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน เป็นต้น (รายละเอียดปรากฏในแบบรายงานผล หน้า ๕๙)

/ข้อเสนอ...

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาสั่งการส่วนที่เกี่ยวข้องนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไปต่อไป

(นางสาวสรวิทย์ สดใส)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

(นางสาวชลธิชา นาคสุข)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ทราบ

เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

อื่นๆ.....

(นายไววุฒิ หาญคุณากุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ

ดำเนินการตามเสนอ

อื่นๆ.....

สำนักงานปลัด.....

กองคลัง.....

กองช่าง.....

กองสาธารณสุข.....

กองการศึกษา.....

กองสวัสดิการสังคม.....

(นายชาติรี อ่วมสอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ 5 ภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการบริการกฎหมาย งานด้านสาธารณสุข งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จังหวัดสมุทรปราการ 5 ภารกิจ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ภารกิจ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับ	ภารกิจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล	อันดับที่
1	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.83	96.60	มากที่สุด	1
2	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.77	95.40	มากที่สุด	2
3	งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้	4.77	95.40	มากที่สุด	2
4	งานด้านสาธารณสุข	4.77	95.40	มากที่สุด	2
5	งานด้านการบริการกฎหมาย	4.76	95.20	มากที่สุด	3
รวม		4.78	95.60	มากที่สุด	

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	98.20	มากที่สุด
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	94.00	มากที่สุด
4	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	91.40	มากที่สุด
รวม		4.76	95.20	มากที่สุด