



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....
 ที่..... วันที่..... ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔.....
 เรื่อง...รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลดงใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

๑. ต้นเรื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ได้ตกลงจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ดำเนินการสำรวจข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตตำบลดงใหญ่ ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข เพื่อเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนด ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานส่วนตำบลลูกจ้างและพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในด้านบริการประชาชนและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้ประโยชน์และมีความพึงพอใจสูงสุด

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวม

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๒๐ หมู่บ้าน จำนวนประชากร ๑๐,๙๒๕ คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มสำรวจ จำนวน ๔๐๐ คน สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

ลำดับ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๔.๗	๙
๒	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๒	๑๐
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๒	๑๐
๔	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๔.๗	๙
ภาพรวม		๙๕.๗	๑๐

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๕.๗ โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รายละเอียดตามรายงานการวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามแผนงาน การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ ดังนี้

(๑) งานด้านการศึกษา	ร้อยละ ๙๘.๓
(๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ ๙๔.๒
(๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ ๙๖.๒
(๔) งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ ๙๕.๐
รวมเฉลี่ย	ร้อยละ ๙๖.๐

๔. สรุปผลการประเมิน

๔.๑) **โดยภาพรวม** กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ ๙๗.๒ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ ๙๖.๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนร้อยละ ๙๔.๗ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๗ ตามลำดับ

๔.๒) **จำแนกตามแผนงาน** กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเมื่อพิจารณาจำแนกตามแผนงาน พบว่า งานด้านการศึกษา มากที่สุด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒ งานด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐ และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๒ ตามลำดับ

๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้มารับบริการ

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จากการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงใหญ่ จากประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลงใหญ่ ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

๕.๑) งานด้านการศึกษา ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้ผู้ปกครองเด็กก่อนวัยเรียนตามสถานการณ์ Next Normal เพื่อส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกายและสติปัญญาของเด็ก

๕.๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดกิจกรรมให้ผู้นำชุมชนและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อเตรียมความพร้อมและทันต่อเหตุการณ์

๕.๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมอาชีพสร้างรายได้ให้ประชาชนผู้สูงอายุ เด็ก ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อลดความเดือดร้อนช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-๑๙

๕.๔) งานด้านสาธารณสุข ควรมีการให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน สร้างสมาชิกเครือข่ายป้องกันและควบคุมโรคต่างๆ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกบริการตามชุมชนตามสถานการณ์อย่างทั่วถึง

๖. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จากการประเมินดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลมีแผนการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นทุกด้าน ดังนั้นในการพัฒนาการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลลงใหญ่ ควรจัดอบรมกับผู้ปกครองในการใช้มาตรการป้องกันโรคโควิด-๑๙ และการใช้สื่อการเรียนการสอนแบบระบบออนไลน์

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลลงใหญ่ จัดอบรมการเตรียมความพร้อมด้านป้องกันภัยในชุมชนให้มีความพร้อมอย่างสม่ำเสมอ

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลลงใหญ่ การเพิ่มช่องทางในการรับบริการและช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสผู้มีรายได้น้อย รวมถึงผู้พิการ

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลลงใหญ่ รวมอบรมให้ความรู้กับพนักงาน อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน และเจ้าหน้าที่ออกหน่วยบริการ EMS พร้อมทั้งจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือให้พร้อมใช้บริการของส่วนงานต่างๆ อย่างครบถ้วนเป็นไปตามมาตรการป้องกันโรคโควิด- ๑๙

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป


(ลงชื่อ).....

(นางสรารธร เหลลาวัฒนา)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

~~- ทราบ~~

- ความเห็น.....

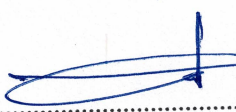
(ลงชื่อ).....

(นายประยูร เหลลาวัฒนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

~~- ทราบ~~

- ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(นายเอี่ยม ขวัญสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่