



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....
 ที่.....วันที่.....๕ ตุลาคม ๒๕๖๓.....
 เรื่อง...รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลดงใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

๑. ต้นเรื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ได้ตกลงจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ดำเนินการ
 สำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ดงใหญ่ ตามประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์
 ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเสนอขอรับ
 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ สำหรับพนักงานส่วนตำบลลูกจ้างและพนักงานจ้าง
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในด้านบริการประชาชน
 และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้ประโยชน์และมีความพึงพอใจสูงสุด

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวม

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๒๐ หมู่บ้าน จำนวนประชากร ๑๐,๘๗๒ คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม
 สำรวจ จำนวน ๔๐๐ คน สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

ลำดับ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๔.๘	๙
๒	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕	๑๐
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๘	๑๐
๔	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๑.๕	๙
ภาพรวม		๙๔.๓	๙

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อ
 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ร้อยละ ๙๔.๓ โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ ๙ รายละเอียดตามรายงานการวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามแผนงาน การประเมินความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ดงใหญ่ ดังนี้

ลำดับ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๑	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๓.๗	๙
๒	งานด้านเทคนิคหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๙๓.๓	๙
๓	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕.๘	๑๐
๔	งานด้านสาธารณสุข	๙๓.๘	๙
ภาพรวม		๙๔.๓	๙

๔. ผลการสำรวจความพึงพอใจความสำเร็จของการดำเนินงาน การประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ ดังนี้

ลำดับที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๑	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๓.๗	๙
๒	งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๙๓.๓	๙
๓	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕.๘	๑๐
๔	งานด้านสาธารณสุข	๙๓.๘	๙
ภาพรวม		๙๔.๓	๙

๕. สรุปผลการประเมิน

๕.๑) โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕ ตามลำดับ

๕.๒) จำแนกตามแผนงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๕.๘ (๑๐ คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๓.๘ (๙ คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๓.๗ (๙ คะแนน) และงานด้านเทศกิจหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๓.๓ (๙ คะแนน) ตามลำดับ

๕.๓) ความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยภาพรวมประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาตามความสำเร็จของงานพบว่า โดยภาพรวมพึงพอใจต่อความสำเร็จของการดำเนินงานอยู่ระดับดีถึงดีมาก ดังนี้

๕.๓.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ

๕.๓.๒ งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ

๕.๓.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๗ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒ ตามลำดับ

/๕.๓.๔ งานด้านสาธารณสุข.....

๕.๓.๔ งานด้านสาธารณสุข เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๓ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๒.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๓ ตามลำดับ

๖. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาของประชาชนผู้มารับบริการ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

๖.๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อบต.ควรส่งเสริมให้ความรู้ และเร่งดำเนินการตรวจสอบ ควบคุม ป้องกัน การก่อสร้างต่างๆ

๖.๒) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เพื่อการป้องกันอัคคีภัย วาตภัย และอุบัติเหตุต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

๖.๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการพัฒนาอาชีพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและควรมีการติดตามการดำเนินโครงการต่างๆ ที่จัดขึ้น

๖.๔) งานด้านสาธารณสุข ควรสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านสาธารณสุขเบื้องต้นเกี่ยวกับการรู้เท่าทันและป้องกันโรค

๗. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จากการประเมินดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นทุกด้าน ดังนั้นในการพัฒนาการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้

๗.๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๑. การปรับลดกระบวนการงานบริการ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้รวดเร็วขึ้น

๒. การจัดทำรูปแบบการให้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต www.dongyaikorat.go.th หรือผ่านทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ โดยสามารถค้นหาข้อมูล ขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แบบฟอร์ม เพื่อให้ประชาชนจัดเตรียมเอกสารและเข้าใจกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๗.๒) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๑. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้การป้องกันอัคคีภัย วาตภัย และอุบัติเหตุต่างๆ ให้กับสมาชิก อบปร. จิตอาสา หน่วยงานราชการ และประชาชนทั่วไป

๒. จัดอบรมให้ความรู้การจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน คือ ชุมชน/หมู่บ้าน ที่อยู่ใน พื้นที่เสี่ยงภัย มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสาธารณภัยในเบื้องต้น

๗.๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑. จัดอบรมส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับกลุ่มสตรีและผู้สูงอายุ รวมทั้งการจัดสวัสดิการชุมชนในรูปแบบของกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลดงใหญ่

๗.๔) งานด้านสาธารณสุข

๑. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขการเกิดโรคระบาดหรือโรคติดต่อ ให้กับผู้นำชุมชน อสม. อพปม.

๒. รณรงค์ป้องกันและแก้ไขการเกิดโรคระบาดหรือโรคติดต่อให้กับประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง

/จึงเรียนมาเพื่อ.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นางสรารธร เหล่าวัดนา)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

- ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(นายประยูร เหล่าวัดนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

- ทราบ

- ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(นายเยี่ยม ขวัญสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่