



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....
ที่.....นม ๗๕๘๐๑/.....วันที่..... ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕.....
เรื่อง...รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลดงใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

๑. ต้นเรื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ได้ตกลงจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตตำบลดงใหญ่ ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ดงใหญ่ ใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข เพื่อเสนอขอรับการประเมินเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี พิเศษ สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างและพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และใช้เป็นข้อมูลประ เปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในด้านบริการประชาชนและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ให้ ประชาชนได้ประโยชน์และมีความพึงพอใจสูงสุด

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวม

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๒๐ หมู่บ้าน จำนวนประชากร ๑๐,๘๘๗ คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม สำรวจ จำนวน ๔๐๐ คน สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

ลำดับที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๑	ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๙๒.๗๕	๙
๒	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๓.๐๐	๙
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๐๐	๙
๔	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๓.๒๕	๙
ภาพรวม		๙๓.๐๐	๙

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อย ละ ๙๓.๐๐ โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ ๙ รายละเอียดตามรายงานการวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามแผนงาน การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงใหญ่ ดังนี้

ลำดับที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๑	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๒.๕๐	๙
๒	งานด้านการศึกษา	๙๓.๓๓	๙
๓	งานด้านเทคนิคหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๙๒.๕๐	๙
๔	งานด้านสาธารณสุข	๙๓.๗๕	๙
ภาพรวม		๙๓.๐๐	๙

๔. ผลการสำรวจความพึงพอใจความสำเร็จของการดำเนินงาน การประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ ดังนี้

ลำดับ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
๑	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๒.๕๐	๙
๒	งานด้านการศึกษา	๙๓.๓๓	๙
๓	งานด้านเทคนิคหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๙๒.๕๐	๙
๔	งานด้านสาธารณสุข	๙๓.๗๕	๙
ภาพรวม		๙๔.๓	๙๓.๐๐

๕. สรุปผลการประเมิน

๕.๑) โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕ ตามลำดับ

๕.๒) จำแนกตามแผนงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๓.๗๕ (๙ คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๓.๓๓ (๙ คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๒.๕๐ (๙ คะแนน) และงานด้านเทคนิคหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๒.๕๐ (๙ คะแนน) ตามลำดับ

๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาของประชาชนผู้มารับบริการ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

๕.๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนมีความเห็นว่า บุคลากรให้คำแนะนำขั้นตอนปฏิบัติดี เข้าใจง่าย

๕.๒) งานด้านการศึกษา ประชาชนมีความเห็นว่า คุณครูดูแลบุตรหลานเป็นอย่างดี อยากให้มีกิจกรรมที่ให้ผู้ปกครองเข้าไปมีส่วนร่วมมากกว่านี้

๕.๓) งานด้านเทคนิคหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความเห็นว่า บุคลากรให้ความช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี รวดเร็ว ทันเวลา

๕.๔) งานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความเห็นว่า บุคลากรให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี อสม.ทำงานเข้มแข็งช่วยกันดี

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการทำร่องระบายน้ำสำหรับถนนบางสายที่ยังไม่มี ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติ และควรให้ความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน

๖. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จากการประเมินดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลมีพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นทุกด้าน ดังนั้น ในการพัฒนาการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ รวมถึงการรับฟังและแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชนด้านต่างๆ ดังนี้

/๖.๑)งานด้านโยธา.....

๖.๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๑. การปรับลดกระบวนการงานบริการ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้รวดเร็วขึ้น
๒. การจัดทำรูปแบบการให้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต www.dongyaikorat.go.th หรือผ่านทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ โดยสามารถค้นหาข้อมูล ขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แบบฟอร์ม เพื่อให้ประชาชนจัดเตรียมเอกสารและเข้าใจกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๖.๒) งานด้านการศึกษา

๑. จัดให้มีโครงการ/กิจกรรมที่ให้ผู้ปกครองเข้าไปมีส่วนร่วม เช่น การจัดการแข่งขันกีฬา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การอบรมให้ความรู้การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในสถานศึกษา รวมถึงการจัดกิจกรรมรับใบประกาศนียบัตรให้กับเด็กนักเรียน

๖.๓) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๑. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้การป้องกันอัคคีภัย วาตภัย และอุบัติเหตุต่างๆ ให้กับสมาชิก อปพร. จิตอาสา หน่วยงานราชการ และประชาชนทั่วไป
๒. จัดอบรมให้ความรู้การจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน คือ ชุมชน/หมู่บ้าน ที่อยู่ใน พื้นที่เสี่ยงภัย มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสาธารณภัยในเบื้องต้น

๖.๔) งานด้านสาธารณสุข

๑. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขการเกิดโรคระบาดหรือโรคติดต่อ ให้กับผู้นำชุมชน อสม. อพปม.
๒. รณรงค์ป้องกันและแก้ไขการเกิดโรคระบาดหรือโรคติดต่อให้กับประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน การทำร่องระบายน้ำสำหรับถนนบางสาย การปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และให้ความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน โดยการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นางสรารธร เหลาวัฒนา)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

- ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(นายประยูร เหลาวัฒนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่

/-ทราบ.....



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
<https://rdi.nru.ac.th>