



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร โทร ๐๓๗ - ๒๔๗๖๒๖

ที่ สก ๗๔๗๐๑/๔๒๑

วันที่ ๒๗ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ได้ดำเนินจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนภายในตำบลเบญจขร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั้งสิ้น ๔๐๐ คน ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน ๔ งาน ผลการสำรวจ พบว่า

๑. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๓ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง ๔ งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

๒.๑ งานที่ ๑ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๒ งานที่ ๔ งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๓ งานที่ ๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

/๒.๔ งานที่ ๓...

๒.๔ งานที่ ๓ งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๔๐ ในส่วนช่องทางการให้บริการมีค่ามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๖๗ รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๘๖ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๒๖ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๖๖ ตามลำดับ

๒. ด้านงานบริการการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๖๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๘๓ รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๔๙ ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๖๗ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๕๑ ตามลำดับ

๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๒๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๓๑ รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๐๖ ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๙๓ กระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๔๓ ตามลำดับ

๔. ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๕๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๑๗ รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๔๓ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๙๑ และช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๔๙ ตามลำดับ

๕. ด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๙๔ รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๖๐ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๕๗ และช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๗๒ ตามลำดับ

๖. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๗๔ รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๓๗ และกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๒๒ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๔๙ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรอย่างเป็นระบบ

๒. ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

๓. ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

๔. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรอย่างเป็นระบบ

๕. ควรเพิ่มประเด็นด้านอื่น ๆ ที่สนใจเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุภารัตน์ ดาเวช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....

(นางจิราพร พรหมทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....

(นายอนันต์ สวัสดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....

(นางสาวทัศนีย์ สิงหะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร