



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

ที่ นม ๘๐๖๐๑/ วันที่ 28 กันยายน 2561

เรื่อง

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลพลับพลาตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ประจำปีงบประมาณ 2561

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ที่ นม 80601 /346 เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น ลงวันที่ 25 กันยายน 2560 และหนังสือวิทยาลัยนครราชสีมา ที่ วนม.0205.035/2560 ลงวันที่ 29 กันยายน 2560 เรื่อง ตอบรับการเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา อำเภอโคกชะชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 และหนังสือวิทยาลัยนครราชสีมา ที่ พิเศษ/2561 ลงวันที่ 28 กันยายน 2561 เรื่อง ขอส่งรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ได้ให้วิทยาลัยนครราชสีมา ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ได้ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย ประเมินผลหรือพัฒนาระบบต่างๆตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการโดยให้วิทยาลัยนครราชสีมา เป็นผู้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา อำเภอโคกชะชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559 ในด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 บั ด นี้ ไ ต่ ต่ า เนิ น ก า ร เ ส ร ี จ เ รีย บ ร ้อ ย แ ล้ ว
 ขอสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลพลับพลาตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
 ร ส ่ ว น ต่ า บ พ ล บ ั พ ล า
 ดังนี้จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา 8,405
 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของ
 กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster
 Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 18 หมู่บ้าน และทำการสุ่มหมู่บ้าน
 ด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 13 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชน
 อย่างเป็น ส ั ต ส ่วน (Proportional Random Sampling) ของ ประชากรใน แต่ละ หมู่ บ้าน
 สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ
 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

-2-

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.75)
 ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป(ร้อยละ 57.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ
 67.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ 47.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000
 บาท (ร้อยละ 49.50) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี(ร้อยละ 29.00)
 ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561
 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า

กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{x} = 4.80$) มีความพึงพอใจ มากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา คือ
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.80$)และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ($\bar{x} = 4.79$) ตามลำดับ
 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 ผู้รับบริการพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด
 ($\bar{x} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน ($\bar{x} = 4.82$)
 และเรื่องแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} =$
 4.78)ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ
 ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา คือ
 เรื่องมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 4.77$)
 และเรื่องมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{x} = 4.76$)ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา คือ เรื่องให้บริการด้วยความเป็นกันเองสุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน ($\bar{x} = 4.86$) และเรื่องดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.85$)ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมา คือ เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{x} = 4.84$) และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{x} = 4.79$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) ตามลำดับ

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.77$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.76$) ตามลำดับ

3) งานด้านสาธารณสุขผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) ตามลำดับ

4) งานด้านข้อมูลข่าวสารผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.79$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.77$) ตามลำดับ

-3-

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

รส่วนตำบลพลับพลาจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลามีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึงปี พ.ศ. 2561 เพิ่มจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.20 เป็นร้อยละ 95.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 96.00

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาแยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ คือ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในปีนี่ว่า ในภาพรวมมีการพัฒนาที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่สามารถรับรู้และกระจายข่าวได้อย่างทั่วถึง มีการปรับปรุงเสียงตามสายในทุกจุดทำให้ได้ยินชัดเจน เจ้าหน้าที่ในสำนักงานออกพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น ระบบสาธารณูปโภคมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางที่ยังใช้การได้ดีตลอดไม่มีชำรุด ถนนมีการพัฒนาและซ่อมแซมในเส้นทางที่ชำรุดและมีการพัฒนาในเส้นทางอื่นๆอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี การจัดการขยะดีขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น แต่ต้องการให้มีการจัดเก็บบ่อยครั้งขึ้นมากกว่าเดิมในบางพื้นที่ที่เป็นชุมชนค้าขายเนื่องจากขยะจะเต็มถังเร็วขึ้น ทำให้ขยะล้นถังเกิดกลิ่นและทัศนียภาพที่ไม่ดีนัก งานด้านสาธารณสุขมีการดำเนินกิจกรรมที่ดีและมีการดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การวัดความดัน การตรวจเบาหวาน ทำให้ประชาชนทราบถึงการดูแลตนเองมากขึ้น และมีการส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางวรรณิ กิติพงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

-2-

(ลงชื่อ)

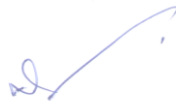


(นางภณิดา บุตดาวงค์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

- เห็นควรอนุมัติ

(ลงชื่อ)



(นายสมมิตร ชันธการุญวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

- อนุมัติ

- ชอบดำเนินการ

(ลงชื่อ)



(นายสมบูรณ์ แวดอน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา