



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

ที่ นม ๘๐๖๐๑/๒๕๖๓ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ที่ นม ๘๐๖๐๑/๒๕๖๒ เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๒ และหนังสือวิทยาลัยนครราชสีมา ที่ วนม.๐๑๐๑.๐๒๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่อง ตอบรับการเป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาได้ให้วิทยาลัยนครราชสีมา ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการ

๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ได้ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย ประเมินผลหรือพัฒนาระบบต่างๆตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการโดยให้วิทยาลัยนครราชสีมาเป็นผู้ดำเนินการ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ ความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความ พึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล พลับพลา ๘,๔๐๙ คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน ๔๐๐ คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของ กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม ๑๘ หมู่บ้าน และทำการสุ่มหมู่บ้าน ด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา ๑๓ หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชน อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๗.๐๐) ส่วนมากมีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป(ร้อยละ ๓๔.๕๐) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ ๗๖.๐๐) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ ๔๓.๐๐) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๔๔.๕๐) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ ๒๒.๕๐) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ ๒ และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลลับพลาส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลับพลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๘๒$) มีความพึงพอใจ มากที่สุดด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๘๔$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ($\bar{X} = ๔.๘๓$)และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($\bar{X} = ๔.๘๒$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๕$) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = ๔.๘๔$) และ เรื่องการ ให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = ๔.๘๓$) ตามลำดับ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๓$) รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่าง ทั่วถึง ($\bar{X} = ๔.๘๒$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ก ($\bar{X} = ๔.๘๑$) ตามลำดับ

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อ ชักถามได้ดีมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๖$) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ความเป็นกันเอง ($\bar{X} = ๔.๘๕$) และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๘๔$)ตามลำดับ

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม ในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๔$) รองลงมา คือสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = ๔.๘๓$) และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = ๔.๘๑$)ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

๑) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๔$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๘๓$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๘๐$) ตามลำดับ

๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๔$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๘๓$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๘๒$) ตามลำดับ

๓) งานด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๓$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๘๒$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๘๑$) ตามลำดับ

๔) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๔$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๘๓$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๘๒$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๖๐ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๒๐ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๘๐ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๔๐ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เพิ่มขึ้นจากร้อยละ ๙๖.๒๐ เป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ ๙๖.๔๐ เป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ ๙๕.๘๐ เป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ ๙๖.๖๐ เป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ ๙๖.๒๐ เป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา แยกตามงานสำคัญ ๔ งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา โดยภาพรวมทั้ง ๔ งานอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๔๕ โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องาน

- พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๔๐ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐
- งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๖๐ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐
- งานด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๒๐ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐
- งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ ๙๖.๖๐ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลจัดการเรื่องเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นานเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆ ได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อบต.มีการดูแลผู้สูงอายุดี มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการดี ที่ผ่านมามีเรื่องเบี่ยงชีพมีการจ่ายตรงเวลา ชัดเจนโปร่งใสดี

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อบต.มีการจัดการเรื่องขยะดี มีจำนวนถังขยะที่เพียงพอ มีการจัดเก็บขยะและทำความสะอาดบริเวณโดยรอบดี นอกจากนี้ยังมีการณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะและขยะ

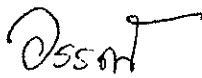
อันตรายอย่างจริง มีจุดสำหรับทิ้งขยะอันตรายในหลายจุดในเขตพื้นที่ อบต.พลับพลา บริเวณทั่วไปในหมู่บ้านแต่ ละหมู่บ้านมีความสะอาด มีสิ่งแวดล้อมที่ดี

งานด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารดี ประชาชนในเขตพื้นที่อบต.พลับพลา สามารถรับรู้และกระจายข่าวได้อย่างทั่วถึง จะมีการสื่อสารข้อมูลเรื่องราวและกิจกรรมต่างๆ ผ่านไปยังผู้ใหญ่บ้าน และการประชุม แต่ต้องการให้ทำการสำรวจและปรับปรุงเสียงตามสายในจุดที่ห่างไกล เนื่องจากบางครั้งเสียงไม่ ชัดเจน

งานด้านสาธารณสุข ในช่วงสถานการณ์โควิด ๑๙ อบต.พลับพลา มีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด มีการแจกหน้ากากอนามัยมีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในบริเวณที่ สำคัญๆ มีการกำหนดมาตรการตรวจคัดกรองการเข้าออก การใช้ผ้าปิดปากจมูกป้องกันและควบคุมการ แพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด ๑๙ บริเวณตลาดชุมชน ซึ่งดำเนินการอย่างจริงจัง มีการพ่นหมอกควัน เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีการสำรวจและกำจัดลูกน้ำยุงลาย ป้องกันโรคไข้เลือดออก

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา มีการ พัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น เมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือจะมีการ ประสานงานให้ให้ความช่วยเหลือได้เร็วขึ้น และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาปรับปรุง คือ ต้องการให้ อบต.ทำการสำรวจและปรับปรุงเรื่องท่อระบายน้ำ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกพบปะประชาชนให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อให้ ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้มากขึ้น


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 
(นางวรรณิ กิติพงษ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

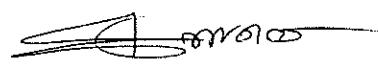
(ลงชื่อ) 
(นางภณิดา บุคดาวงค์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

- เห็นควรอนุมัติ

(ลงชื่อ) 
(นายสมมิตร ชันธการอุวงศ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

- อนุมัติ
- ขอบดำเนินการ

(ลงชื่อ) 
(นายสมบุรณ์ แชตอร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา