



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ที่ พบ ๗๕๔๐๑/-

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลสถิติในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางชุลีพร เลาะห์สัมพันธพร)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ลงชื่อ.....

(นางอารีย์ เหลี่ยมเพชร)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการรักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

จ่าสิบตำรวจ.....

(ชนธกัณฑ์ แดงประดับ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

ลงชื่อ.....

(นายชัย แสงหิรัญภาดา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี

๑. สรุปผลความพึงพอใจ

สรุปผลการศึกษาคูณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๔.๐๐ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๔.๕๐ มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๙.๒๕ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๗.๐๐ และมี อาชีพธุรกิจส่วนตัวค้าขายร้อยละ ๓๒.๕๐ และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ ๓๙.๗๕ ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด (= ๔.๘๓๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่า ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นราย ด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอน การให้บริการมีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด (= ๔.๘๑๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๑ มีคะแนนคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่า ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด (= ๔.๘๓๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด (= ๔.๘๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่า ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด (= ๔.๘๔๗) คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๙๕ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่า ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป)

ตามกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการ ให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการงานคลังด้านรายได้และภาษีร้อยละ ๙๖.๙๐ มีคะแนน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๕.๘๕ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่า ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) งานบริการ ด้านโยธาและขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๖.๙๘ มีคะแนน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่า ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) และ สำนักปลัดงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๖.๖๙ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่า ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ตาม ลำดับ รวมคะแนนที่ได้ทั้งหมด คือ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๒. การอภิปรายผล

จากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของ ขั้นตอน การให้บริการได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่างๆ เพื่อให้ ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้ มีการประสานกับตัวแทนประชาชน ในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่างๆ ให้ประชาชนทราบและ เข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้ ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้และเข้าไปมีส่วนร่วม กับ ประชาชนในโอกาสต่างๆ เช่น การประชาคมแผน โดยร่วมกัน จัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับ หมู่บ้านและระดับ ตำบล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าในภารกิจ ของรัฐ และทำให้ ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีจัดให้มี ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการ บริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการ ให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์การให้บริการด้วยหน่วยบริการ เคลื่อนที่ และสื่อ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีได้จัด ให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่ พอเพียงต่อการ ให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลีได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการและได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดีและไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่ เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี ในระดับ มากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน ๕ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากกว่า ร้อยละ๘๐)