



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง โทร ๐-๓๖๗๓-๐๖๙๑

ที่ สป ๓๒๗๐๑/๘๕๙

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บันทึกข้อความที่ ๓๐๖ ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เรื่อง ขออนุมัติจัดจ้างประเมินความพึงพอใจ ฯ

๒. เล่มรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ

จำนวน ๑ เล่ม

๑. เรื่องเดิม

ตาม สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในงานที่ให้บริการ จำนวน (เลือกงานที่จะประเมิน ๔ งาน) ได้แก่ งานด้านการการศึกษา งานด้านเทศกิจหรืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยจ้างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นผู้ดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นผู้ดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จึงขอรายงานผลการวิจัยและประเมินความพึงพอใจ(รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาด้วย) สรุปได้ดังนี้

๑. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้ดังนี้

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๔ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

-๒-

๒. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

๒.๑ ด้านการศึกษา ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๓ งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๓. ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี พบว่า ภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับดีมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกขั้นตอนต่อไปยังดีขึ้นดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารองค์ส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรีควรสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการจัดให้บริการแก่ประชาชนในระยะเวลาที่เหมาะสมกับการบริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนต่าง ๆ และพร้อมที่จะแก้ไขต่าง ๆ แก่ประชาชนอย่างจริงจัง

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรีควรเพิ่มเติมช่องทางให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ และสามารถทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ และจัดให้มีช่องทางในการให้บริการในช่วงที่เป็นวันหยุดหรือมีเจ้าหน้าที่ และพนักงานคอยให้คำแนะนำเพิ่มเติมหากประชาชนมาติดต่อรับบริการในช่วงวันหยุด

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารองค์ส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่ และพนักงานผู้ให้บริการต่อประชาชน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะแก่เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยกิริยามารยาทที่เหมาะสม พร้อมทั้งให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ควรนำเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และพนักงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน

๔. แนวทางแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงจากข้อเสนอแนะ

จากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปี ๒๕๖๗ ซึ่งมีด้านที่ควรดำเนินการแก้ไข ดังนี้

เรื่อง รายงานผลโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

-๓-

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้ดำเนินการจัดให้บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงพร้อมทั้งมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก ทางไลน์ และสายด่วนผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนได้แก่ ช่องทางพรองค์ตรู ช่องทาง One Stop Service เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง และมีเอกสารประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลในการให้บริการต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้สร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการประชาชน โดยการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมและให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะให้เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยกิจกรรมายาทที่เหมาะสม พร้อมให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมเสมอภาคและเป็นธรรม

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้จัดให้มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวยอดอนงค์ ทองขาว)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางสาวกิตติมาภรณ์ คงชาญแพทย์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

- 15/10/2567
- 15/10/2567
- 15/10/2567

สืบทารวจโท

(สิริศักดิ์ หอมรินทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

ที่ สบ ๗๒๗๐๑/๘๕๙

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

-๕-

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

.....
.....


(นายมานะชัย สุนันตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง