



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง โทร.๐-๓๖๗๓-๐๖๙๑

ที่ สบ ๗๒๗๐๑/๘๖๐

วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.บันทึกข้อความ ที่ สบ ๗๒๗๐๑/๖๔๔ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขออนุมัติจัดจ้าง
ประเมินความพึงพอใจ

๒.เล่มรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

จำนวน ๑ เล่ม

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงในการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงในงานที่ให้บริการจำนวน (เลือกงานที่จะประเมิน ๔ งาน) ได้แก่ งานด้านการการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยจ้างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นผู้ดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นผู้ดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจได้ดำเนินการตามโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การการวิจัยผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จึงขอรายงานผลการวิจัยและประเมินความพึงพอใจ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาด้วย) สรุปได้ดังนี้

๑. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้ดังนี้

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

เรื่อง รายงานผลโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

-๒-

๒.๑ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๓ งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๔ งานด้านการศึกษา ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๓. ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี พบว่า ภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับดีมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกขั้นตอนต่อไปยังดีขึ้นดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ควรสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการจัดให้บริการแก่ประชาชนในระยะเวลาที่เหมาะสมกับการบริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนต่างๆ และพร้อมที่จะแก้ไขต่างๆ แก่ประชาชนอย่างจริงจัง

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ควรเพิ่มเติมช่องทางให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ และสามารถทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการได้ง่าย พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ และจัดให้มีช่องทางในการให้บริการในช่วงที่เป็นวันหยุดหรือมีเจ้าหน้าที่และพนักงานคอยให้คำแนะนำเพิ่มเติมหากประชาชนมาติดต่อรับบริการในช่วงวันหยุด

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการต่อประชาชน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะแก่เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยกิจกรรมารยาทที่เหมาะสม พร้อมทั้งให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ควรนำเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน

๔. แนวทางแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงจากข้อเสนอแนะ

จากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปี ๒๕๖๖ ซึ่งมีด้านที่ควรดำเนินการแก้ไข ดังนี้

เรื่อง รายงานผลโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

-๓-


๑. ด้านกระบวนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้ดำเนินการจัดให้บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงพร้อมทั้งมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น ผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก ทางไลน์ และสายด่วนผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนได้แก่ ช่องทางฟรอนต์ดรู ช่องทาง One Stop Service เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง และมีเอกสารประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลในการให้บริการต่างๆ เรียบร้อยแล้ว

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้สร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการประชาชน โดยการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมและให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะให้เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยกิจกรรมรยาพที่เหมาะสม พร้อมให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมเสมอภาคและเป็นธรรม

๔. ด้ายสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้จัดให้มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวยอตองค์ ทองขาว)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....


(นางสาวกิติมาภรณ์ คงชาญแพทย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

.....
- / น.ส.กิติมาภรณ์ คงชาญแพทย์ ๑๐/๙/๖๖

.....

สืบตำรวจโท


(สิริศักดิ์ หอมรินทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

เรื่อง รายงานผลโครงการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖


-๕-


- ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง



(นายมานะชัย สุนันตา)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

- กองคลัง 

- กองช่าง 

- กองศึกษาฯ 