



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โทร ๐-๓๗๒๔-๗๑๓๗

ที่ สก ๗๕๘๐๑/

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส / นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

๑. เรื่องเดิม

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้ดำเนินการให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน และพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการและพนักงาน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทำการสำรวจ ความพึงพอใจใน ๔ ภารกิจของการให้บริการ ประกอบด้วย

จำนวน ๔ ภารกิจ ของการบริการ ประกอบด้วย

- ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๓) งานด้านสาธารณสุข
- ๔) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ๑. งานที่ ๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ร้อยละ ๙๗.๔๐ |
| ๒. งานที่ ๔ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ร้อยละ ๙๗.๐๐ |
| ๓. งานที่ ๑ ด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ร้อยละ ๙๖.๘๐ |
| ๔. งานที่ ๓ ด้านสาธารณสุข | ร้อยละ ๙๖.๖๐ |

สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๐๐

๓. สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม ในการ ประเมิน

/ภารกิจ...

ภารกิจทั้งหมด ๔ ภารกิจ ประกอบไปด้วย ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม ๓) งานด้านสาธารณสุข และ ๔) งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ดัชนีความพึงพอใจที่ประเมิน จำนวน ๔ ดัชนี ดังนี้ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการศึกษา มีดังนี้

๓.๑ สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจและจำแนกตามดัชนีชี้วัด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๘) ในมิติต่างๆ ซึ่งในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการ ให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น เพราะฉะนั้น ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ ๑๐ คะแนน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๒. ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมี ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง ๔ งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

๒.๑ งานที่ ๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม ตามความคิดเห็นขอประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๒ งานที่ ๔ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับ คะแนน ๑๐ คะแนน

/๒.๓ งานที่...

๒.๓ งานที่ ๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๔ งานที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๓.๒ อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ซึ่งจัดอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๑๐ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กรในทุกมิติ ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การเข้าถึงบริการ และคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญทัน ดอกโรสง (๒๕๖๒) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ความโปร่งใส ความรวดเร็วในการให้บริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร และงานที่ ๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม เป็นอันดับแรก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๗.๔๐ ซึ่งเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว การที่ประชาชนให้ความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับสูงสุด สะท้อนให้เห็นถึงการที่ประชาชน ให้ความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับสูงสุดนั้น สะท้อนให้เห็นถึงหลายมิติที่สำคัญ ดังนี้

๑. ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ประชาชนต้องการเห็นการพัฒนาที่ ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมอาชีพ การสร้างรายได้ การดูแลกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก และผู้พิการ รวมถึงการจัดกิจกรรมสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ประชาชนสัมผัสได้จริง

๒. เสริมสร้างความมั่นคงทางสังคมและชุมชนการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนช่วยสร้างความ เข้มแข็ง ความสามัคคี และการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่ ในขณะที่งานด้านสวัสดิการสังคมช่วยลดความเหลื่อมล้ำและทำให้ทุกกลุ่มในชุมชนได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง

๓. สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อประชาชนเห็นว่า หน่วยงานท้องถิ่นให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพวกเขาอย่างแท้จริง ย่อมก่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวก และทำให้เกิดการยอมรับและสนับสนุนการดำเนินงานในระยะยาว

๔. สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมผลการวิจัยหลายชิ้นยืนยันว่า การบริหารงานท้องถิ่นที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และตอบสนองต่อปัญหาในพื้นที่ จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพราะรู้สึกว่ามีส่วนในการกำหนดทิศทางการพัฒนา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองน้ำใส ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ พิงค์พัทธ์ (๒๕๖๐) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นงานที่ประชาชนเห็นผลเป็นรูปธรรมและมีส่วนร่วมโดยตรง และสมศักดิ์ เจริญสุข (๒๕๖๒) ที่ชี้ว่า การบริหารงานด้านสวัสดิการสังคมและการพัฒนาชุมชน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึง จุฬารัตน์ ศรีเพ็ญ (๒๕๖๓) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้นอยู่กับการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของชุมชน ทั้งด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต สวัสดิการ และความเป็นอยู่ที่ดี

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ สามารถนำผลวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

๓.๓.๑ ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว แม้ว่าใจภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก แต่มีสิ่งที่ต้องรักษาและพัฒนาเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับและสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างเกินความคาดหวังเพื่อให้เพิ่มศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว มีข้อเสนอแนะได้เป็น ๓ ประเด็น คือ ๑) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการ ให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีจิตใจ ที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการ ต้องมีความรู้ ในงานที่บริการเป็นอย่างดีให้บริการด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ และบริการด้วยความเสมอภาค ๒) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ แก่ประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ และเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ด้านกฎหมายท้องถิ่น หรือการเชิญผู้ประกอบการ และประชาชนมาเข้าร่วมอบรมเพื่อรับฟังปัญหาความต้องการและสร้างความร่วมมือ ในการชำระภาษีมากขึ้น ๓) ดำเนินงานรับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยง และบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ จุดเดียว อันเป็นการ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนองค์กรโดยการปรับปรุง กระบวนการ ขั้นตอนหรือแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความยืดหยุ่นให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาส่งเสริมการ ให้บริการประชาชน (e - Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

๓.๓.๒ ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว มีปัจจัยสำเร็จที่สำคัญประชาชนให้การยอมรับในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีมนุษยสัมพันธ์ทุ่มเทเอาใจใส่ให้กับงานบริการ

๓.๔ ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

๑. การยกระดับงานบริการด้านอื่นที่ได้คะแนนต่ำกว่า แม้ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ควรทบทวนภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่า เพื่อหาแนวทางปรับปรุงให้เกิดความสมดุล

๒. ควรมีการสร้างระบบการมีส่วนร่วมของประชาชนควรเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็น จัดประชุมประชาคม หรือทำแบบสอบถามเป็นประจำ เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสสะท้อนความต้องการ และรู้สึกว่าเป็นเจ้าของการพัฒนา

๓. ควรมีกิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรท้องถิ่น การอบรมเสริมทักษะด้านการบริการ การใช้เทคโนโลยี และการสื่อสารเชิงรุก จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๔. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เช่น แอปพลิเคชันบริการประชาชน หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวกัญวดี ชะนะชัย)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ



(นางสาวพิชญ์ญา เพ็ชรโพธิ์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

-ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส



(นายปิยวัฒน์ สาโท)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

-ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส



(นายเทียม ทององค์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส